



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE SALUD

## ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS (M02.05.02.03) (HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS)

Setiembre - 2019

# **FORMATO DE VALIDACIÓN** **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** **VERSIÓN AS IS (situación actual)**

## **PROCESO ATENCIÓN DE SALUD** **ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS** **ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS**

| GRADO        | CARGO                                                    | NOMBRE                          | FIRMA                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validado por | Jefe del Departamento de Emergencia                      | Giuliana Patricia Matos Ibérico | <p>.....</p> <p><i>Dr. GIULIANA PATRICIA MATOS IBÉRICO</i><br/> Jefe del Departamento Emergencia<br/> CMP. 23090 - RNE. 16520/19531<br/> RED PRESTACIONAL REBAGLIATI<br/> HNERM - EsSalud</p>         |
| Validado por | Jefe del Servicio de Emergencia Pediátrica               | Ángel Suárez Zuzunaga           | <p>.....</p> <p><i>ÁNGEL A. SUÁREZ ZUZUNAGA</i><br/> Médico Jefe<br/> CMP. 16505 - RNE. 6591<br/> Servicio de Emergencia Pediátrica<br/> HNERM - EsSalud</p>                                          |
| Validado por | Jefe del Departamento de Enfermería                      | Eliana Rodríguez Rodríguez      | <p>.....</p> <p><i>EsSalud HNERM</i><br/> <i>RED ASISTENCIAL REBAGLIATI</i><br/> .....<br/> <i>Lic. ELIANA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ</i><br/> Enf. Jefe del Departamento de Enfermería<br/> C.E.P. 4023</p> |
| Validado por | Jefe del Servicio de Enfermería de Emergencia Pediátrica | Carlos Rueda Bazalar            | <p>.....</p> <p><i>EsSalud HNERM</i><br/> .....<br/> <i>Lic. Carlos Rueda Bazalar</i><br/> Enf. Jefe Emergencia Pediátrica<br/> C.E.P. 27956</p>                                                      |

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

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

## Índice

|                                                                                                                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Objetivo del documento .....                                                                                                                                                                  | 4   |
| 2. Alcance .....                                                                                                                                                                                 | 4   |
| 3. Términos y definiciones del proceso.....                                                                                                                                                      | 4   |
| 4. Consideraciones .....                                                                                                                                                                         | 11  |
| 5. Base legal .....                                                                                                                                                                              | 12  |
| 6. Matriz cliente – producto .....                                                                                                                                                               | 14  |
| 7. Matriz de responsabilidad .....                                                                                                                                                               | 16  |
| 8. Inventario de procesos y diagrama de bloques.....                                                                                                                                             | 17  |
| 9. Ficha del proceso de Nivel 01,02 hasta el penúltimo Nivel.....                                                                                                                                | 20  |
| 10. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....                                                                                                                                                          | 24  |
| <b>DESCRIPCIÓN DE PROCESO EMERGENCIA PEDIÁTRICA (ESQUEMA GENERAL)</b> .....                                                                                                                      | 25  |
| <b>AMBIENTE DONDE SE REALIZA EL PROCESO EMERGENCIA PEDIÁTRICA</b> .....                                                                                                                          | 26  |
| <b>M02.05.02.03.01 Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage</b> .....                                                                                                               | 27  |
| <b>M02.05.02.03.02 Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I...</b>                                                                                              | 33  |
| <b>M02.05.02.03.03 Admisión de pacientes pediátricos en emergencia</b> .....                                                                                                                     | 39  |
| <b>M02.05.02.03.04 Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia</b> .....                                                                                                              | 46  |
| <b>M02.05.02.03.05 Atención en Tópico de Cirugía Pediátrica de Emergencia</b> .....                                                                                                              | 52  |
| <b>M02.05.02.03.06 Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)</b> ..... | 58  |
| <b>M02.05.02.03.07 Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica</b> .....                                                                                                                   | 65  |
| <b>M02.05.02.03.08 Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización/ Tratamiento Pediátrico HNERM</b> .....                                                                | 73  |
| <b>M02.05.02.03.09 Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud</b> .....                                                                                                             | 79  |
| <b>M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: visitas médicas y rondas de enfermería</b> .....                                                                                                | 86  |
| <b>M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: visitas médicas y rondas de enfermería</b> .....                                                                                                | 92  |
| <b>M02.05.02.03.11 Solicitud de interconsultas</b> .....                                                                                                                                         | 98  |
| <b>M02.05.02.03.12 Solicitud de exámenes auxiliares</b> .....                                                                                                                                    | 104 |
| <b>M02.05.02.03.13 Emisión de Constancia de atención</b> .....                                                                                                                                   | 110 |
| <b>M02.05.02.03.14 Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción</b> .....                                                             | 115 |
| <b>M02.05.02.03.15 Alta Voluntaria</b> .....                                                                                                                                                     | 121 |
| 11. Procesos críticos.....                                                                                                                                                                       | 126 |
| 12. Mejora continua de los procesos .....                                                                                                                                                        | 127 |
| 13. Aprobación de Manual de Procesos y Procedimientos.....                                                                                                                                       | 130 |
| 14. Aspectos finales.....                                                                                                                                                                        | 131 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....                                                                                                                                                                        | 131 |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....                                                                                                                                                                     | 131 |

### 1. **Objetivo del documento**

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

### 2. **Alcance**

El presente documento está dirigido a todo el personal del *Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*, involucrados en las actividades de Atención de urgencias y emergencias pediátricas, principalmente al Servicio de Emergencia Pediátrica.

### 3. **Términos y definiciones del proceso**

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

#### **Abreviaturas:**

- **ACREDITA:** Sistema de acreditación del aseguramiento de salud
- **CRUEN:** Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional de EsSalud
- **HC:** Historia Clínica
- **HNERM:** Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
- **IPRESS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud
- **MINSA:** Ministerio de Salud
- **MTPE:** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- **REBANET:** Intranet de la Red Asistencial Rebagliati
- **SCTR:** Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
- **SGH:** Sistema de Gestión Hospitalaria
- **SGSS:** Sistema de Gestión de los Servicios de Salud
- **STAE:** Sistema de Transporte Asistido de Emergencia
- **UST:** Unidad de Shock Trauma
- **UPSS:** Unidades Productoras de Servicios de Salud

### Definiciones:

- **ANAMNESIS:** La anamnesis es el proceso de la exploración clínica que se ejecuta mediante el interrogatorio para identificar personalmente al individuo, conocer sus dolencias actuales, obtener una retrospectiva de él y determinar los elementos familiares, ambientales y personales relevantes.
- **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.
- **ACREDITADO:** Es el asegurado que luego de pasar por un procedimiento de verificación en el Sistema de Información Institucional vigente, cumple con los requisitos para tener derecho de cobertura al Plan de Seguro afiliado.
- **ACREDITACIÓN COMPLEMENTARIA:** Es el procedimiento mediante el cual el asegurado que no figura acreditado en el sistema de consulta de información puede acreditarse de manera complementaria hasta por 30 días calendario, dentro del mismo mes que solicita la prestación.
- **ACTO MÉDICO:** Conjunto de acciones o disposiciones que realiza el médico en el ejercicio de la profesión médica y en el cumplimiento estricto de sus deberes y funciones. El acto médico es de exclusiva competencia y responsabilidad del médico y debe estar sustentado en un Historia Clínica veraz y suficiente que contenga las prácticas y procedimientos aplicados al usuario de los servicios de salud para resolver el problema de salud diagnosticado y comprende los registros de obligación institucional a fin de ser susceptible de auditorías internas y externas del Acto del Profesional de Salud.
- **ACTO PROFESIONAL:** Conjunto de acciones o disposiciones que realiza el Profesional de Salud en el cumplimiento estricto de sus deberes y funciones. Han de entenderse como tales, las atenciones que realizan estos profesionales y las acciones que se deriven directamente de ellos. Estos actos deben estar registrados en un Historia Clínica con información veraz y suficiente que contenga las prácticas y procedimientos aplicados al usuario de los servicios de salud y comprende los registros de obligación institucional a fin de ser susceptible de auditorías internas y externas.
- **ALTA:** Comprende todas las circunstancias en que un paciente internado se dispone su egreso en condiciones estables y/o en proceso de recuperación informando sobre las indicaciones para su seguimiento ambulatorio.
- **ALTA MÉDICA DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA:** Acción que da por concluida la atención del paciente estabilizado en el Servicio de Emergencia.
- **ALTA ADMINISTRATIVA:** Acción administrativa que da por concluida la atención de un paciente estabilizado, por razones de necesidad institucional, incluyendo las faltas disciplinarias de los pacientes que vulneren los reglamentos operativos internos.
- **ALTA VOLUNTARIA:** Alta a solicitud del paciente o familiar responsable por convenir a sus intereses, estando previamente informado sobre el estado de salud del paciente y los riesgos de su egreso, debiendo quedar una constancia escrita y firmada por el solicitante.

- **ANOTACIONES DE ENFERMERÍA<sup>1</sup>:** Es el registro escrito, elaborado por la Enfermera acerca de las observaciones del paciente, tomando en cuenta su estado físico, mental y emocional, así como la evolución de la enfermedad y cuidados. La periodicidad está asociada a la complejidad del paciente.
- **ÁREA DE TRIAGE:** área física del Servicio de Emergencia destinada a la actividad de Triage. Su ubicación es previa al ingreso a los servicios de emergencia de fácil acceso para personas y unidades móviles, próxima al tóxico y Shock Trauma. Dispone de conexión telefónica y soporte informático.
- **ATENCIÓN MÉDICA:** Es el acto médico realizado a través de consultas o procedimientos que comprende la consulta médica más los procedimientos que se realizan en la consulta externa.
- **AUTOGENERADO:** Es un código que permite identificar en los sistemas al afiliado titular y sus derechohabientes. Está compuesto por letras y números (alfanumérico) y se genera considerando los datos personales del asegurado.
- **AYUDA AL DIAGNÓSTICO EN EMERGENCIA:** Las áreas de ayuda al Diagnóstico son: Laboratorio, Imagenología y Farmacia, las que deben estar ubicadas muy cerca o dentro del área de emergencia.
- **CAPACIDAD RESOLUTIVA:** Está referida a la capacidad de cada IPRESS de acuerdo a su categoría y nivel de complejidad, de otorgar prestaciones con fines de diagnóstico y terapéuticos, las cuales están determinadas, entre otros, por los servicios, recursos humanos, especialidades y equipamiento del IPRESS. Se subdivide en: Capacidad Resolutiva Cualitativa, cuando se refiere al tipo de especialidad o equipamiento con que cuenta el IPRESS; y, Capacidad Resolutiva Cuantitativa, cuando se refiere a la cantidad de especialistas o equipamiento con que cuenta.
- **CENTRO REGULADOR Y COORDINADOR NACIONAL DE EMERGENCIA Y URGENCIAS (CRUEN):** Es el responsable de la regulación médica y coordinación de los flujos de atención pre-hospitalaria en los Servicios de Emergencia, en situaciones de emergencia individual, masiva y/o desastres en el ámbito nacional con la finalidad de brindar atención médica oportuna las 24 horas del día, todos los días del año.
- **CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Procedimiento médico que aplica el principio de autonomía del paciente y de los padres, responsables legales o de los acompañantes, cuando el paciente es menor de edad; por lo cual debe ser voluntario, informado y ser comprendido. El paciente, padres, responsables legales o los acompañantes cuando el paciente es menor de edad, antes de ser sometido a cualquier procedimiento, debe ser ampliamente informado del mismo por el médico tratante de su atención, precisándosele la necesidad del procedimiento, ventajas de su ejecución, desventajas de no realizarlo, riesgos, consecuencias, procedimientos y tratamientos alternativos. Luego de ello, y con la aceptación del paciente, padres, responsables legales o los acompañantes cuando el paciente es menor de edad, se le solicita que suscriba el formulario de Consentimiento Informado.

---

<sup>1</sup> Resolución de Gerencia N° 08-GHNERM-GRPR-ESSALUD-2019



- **CONSTANCIA DE ATENCIÓN:** Documento que el médico expide a solicitud del paciente, padres, responsables legales o los acompañantes cuando el paciente es menor de edad, indicando la fecha y hora de atención prestada de inicio al fin de la atención.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FUNCIONALES:** Son los ambientes físicos utilizados en varios turnos de atención.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FÍSICOS:** Son los ambientes físicos utilizados destinados a brindar la atención médica.
- **CONTRARREFERENCIA MÉDICA:** Es un procedimiento administrativo asistencial mediante el cual se retorna la responsabilidad del manejo médico, de ayuda al diagnóstico y/o tratamiento del paciente, al médico tratante de la IPRESS de Origen. La Contrarreferencia no es un procedimiento usado para sustentar los pasajes de un paciente atendido.
- **CONTRARREFERENCIA FARMACOLÓGICA:** Es el Procedimiento Administrativo mediante el cual el médico tratante de la IPRESS de Destino retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente a su IPRESS de Origen, indicando claramente el tratamiento a largo plazo que va a seguir (hasta 06 meses) y otorga recetas para 45 días, a aquellos pacientes que tienen enfermedades crónicas que periódicamente reciben recetas múltiples.
- **DAÑO<sup>2</sup>:** Compromiso del estado de salud en grado diverso. Los daños se clasifican de acuerdo a una escala de prioridades.
- **EGRESO:** Comprende todas las circunstancias en que un paciente internado se retira del establecimiento por alguna de las siguientes razones: Alta médica definitiva, Traslado a otro establecimiento, Otras causas (fallecimiento, retiro voluntario, fuga, etc.)
- **EMERGENCIA EN SALUD<sup>3</sup>:** Se entiende por emergencia en salud a toda condición repentina e inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente.
  - **Emergencia masiva:** es un suceso que afecta el funcionamiento cotidiano de una comunidad, pudiendo generar víctimas afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada.
  - **Emergencia individual:** cuando afecta a un solo individuo o a un núcleo familiar.
- **ESCALA DE TRIAGE DE 5 PRIORIDADES<sup>4</sup>:** Sistema de selección y clasificación que se basa en un procedimiento asistencial de carácter diagnóstico de pacientes de acuerdo a su estimación de riesgo de vida y estado clínico con la finalidad de priorizar la atención de los pacientes en estado de emergencia y/o urgencias, llamado índice de severidad de emergencia.

<sup>2</sup> Resolución de Gerencia General N° 587-GG-ESSALUD-2010 que aprueba la Directiva N° 011-GG-ESSALUD-2010 "Normas para la organización, implementación y funcionamiento de la Central de Urgencias y Emergencias de EsSalud"

<sup>3</sup> NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 NORMA TÉCNICA DE SALUD "Categorías de establecimientos del Sector Salud"

<sup>4</sup> Directiva N° 010-GG-ESSALUD-2011 "Normativa para la Organización y Funcionamiento del Sistema de Emergencias y Urgencias del Seguro Social de Salud - ESSALUD" aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 464-GG-ESSALUD-2011



Cabe indicar que los Servicios de Emergencia General, Gineco-Obstetricia, Pediátrica se ha adoptado dicha escala de 5 prioridades:

- **Prioridad I Resucitación:** pacientes de gravedad súbita extrema donde el riesgo de vida es inminente.
- **Prioridad II Emergencia;** paciente donde el riesgo de vida requiere atención médica mediana definitiva en un tiempo vital.
- **Prioridad III Urgencia:** paciente requiere evaluación y atención médica en el servicio de Emergencia donde la vida del paciente no está comprometida.
- **Prioridad IV Urgencia Menor Poco Urgente:** paciente presenta una patología que compromete un solo órgano o sistema y requiere tratamiento ambulatorio en forma periódica.
- **Prioridad V Sin Urgencia-No Urgente:** paciente acude por un problema que no compromete ningún órgano o sistema y no requiere ningún tratamiento urgente o emergente.

**Clasificación de emergencias (traje de Manchester)**  
Método para la clasificación de los pacientes priorizando la gravedad y la urgencia de los casos

| Nivel | Tipo de Urgencia | Color    | Tiempo de espera            |
|-------|------------------|----------|-----------------------------|
| 1     | RESUCITACIÓN     | ROJO     | Atención de forma inmediata |
| 2     | EMERGENCIA       | NARANJA  | 10 - 15 MINUTOS             |
| 3     | URGENCIA         | AMARILLO | 60 MINUTOS                  |
| 4     | URGENCIA MENOR   | VERDE    | 2 HORAS                     |
| 5     | SIN URGENCIA     | AZUL     | 4 HORAS                     |

- **EXAMEN FÍSICO:** Incluye el “Examen Físico General” con el control de funciones vitales y condiciones generales; así como el “Examen Físico preferencial”, cuando corresponda y sea el motivo de la consulta.
- **FORMATO DE SOLICITUD DE REFERENCIA:** Es el formulario donde el médico detalla de manera resumida tus dolencias y los exámenes que te han realizado para llegar a su diagnóstico y sirve para derivarlo al establecimiento más conveniente.
- **HISTORIA CLÍNICA:** Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente. Este documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente, padres, responsables legales o los acompañantes cuando el paciente es menor de edad, o en los casos previstos por ley. Pueda darse físicamente el original o la copia fedateada, o mediante un registro electrónico.
- **IDENTIFICACIÓN SEGURA DEL PACIENTE:** es el proceso mediante el cual se verifica que el paciente es quien dice ser, este proceso se inicia con el registro correspondiente y posterior colocación de un brazalete o pulsera de identificación que contendrá los datos

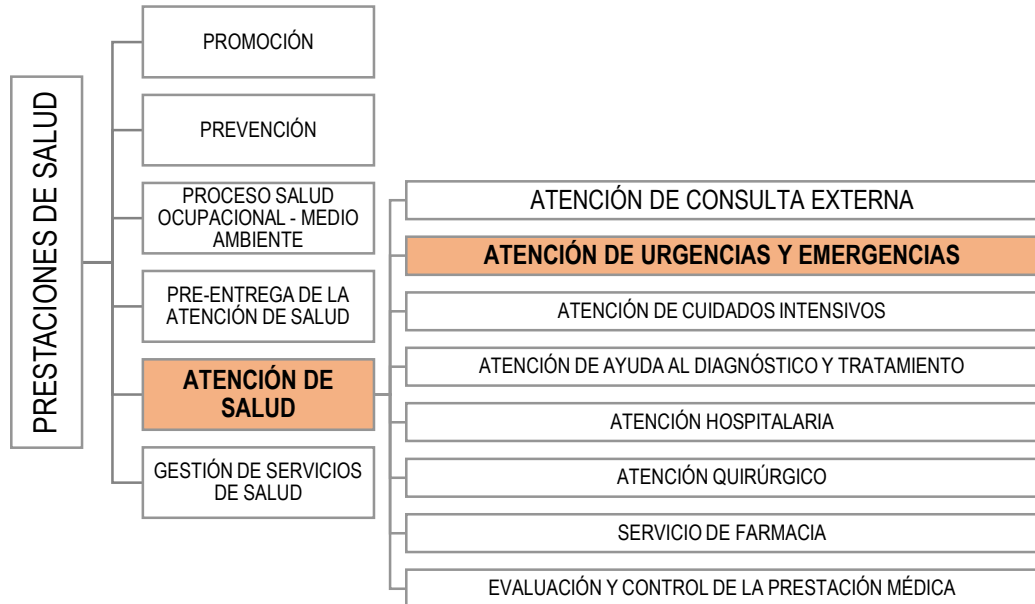
necesarios para su atención en las áreas correspondientes durante su estancia en el Hospital.

- **INTERCONSULTA:** Es el proceso en el cual se solicita la evaluación de otra especialidad médica, para definir el diagnóstico, tratamiento, o el destino de un paciente (hospitalización, referencia, o alta).
- **IPRESS DE ORIGEN:** Es aquella IPRESS que refiere al paciente a la IPRESS de Destino para el otorgamiento de prestaciones asistenciales que superan su capacidad resolutive.
- **IPRESS DE DESTINO:** Es aquella IPRESS que recibe al paciente referido y que cuenta con la capacidad resolutive suficiente para otorgar las prestaciones asistenciales motivo de la referencia.
- **JEFE DE GUARDIA:** Es el médico encargado de coordinar o dirigir funcionalmente las actividades administrativas y asistenciales de la atención de pacientes durante el turno programado. En el caso de Servicios de Emergencia será el especialista del servicio.
- **JUNTA MÉDICA:** Es el conjunto de médicos convocados por el Jefe de Guardia a solicitud del médico tratante, para la toma de decisiones en caso de problemas con fines diagnósticos, terapéuticos o con implicancias legales.
- **MÉDICO TRATANTE:** Es el médico que inicia tratamiento o determina un procedimiento médico o quirúrgico, o lo modifica, dejando constancia escrita de el/los actos médicos que se realicen en atención del paciente.
- **MONITOREO CLÍNICO:** Proceso de control y registro en forma periódica del estado del paciente y sus funciones vitales de acuerdo a la severidad del daño, mientras permanece en el Servicio de Emergencia.
- **NIVEL DE PRIORIDAD DE TRIAGE:** son una forma en que se estructura la atención al paciente, dependiendo de la gravedad de su patología y del estado general que presente previa valoración de signos y síntomas.
- **REFERENCIA:** Es un procedimiento administrativo como parte de un acto médico, mediante el cual el médico tratante de la IPRESS traslada la responsabilidad del manejo médico y administrativo de un asegurado a otro médico de una IPRESS de mayor grado de capacidad resolutive, siendo las áreas de destino de las referencias:
  - IPRESS de la Red u otras Redes.
  - A otros Centros de Salud ( MINSA, privados, etc.).
  - Ayuda al diagnóstico para la realización de exámenes o procedimientos
- **REFERENCIAS ESPECIALES:** Son las conocidas como referencias administrativas y facilitan el registro de las referencias para las especialidades que necesitan los pacientes oncológicos, aquellos en estudio y seguimiento de trasplantes, con enfermedad VIH-SIDA, aquellos que padecen de tuberculosis resistente al tratamiento, pacientes que se dializan o recién nacidos de alto riesgo.

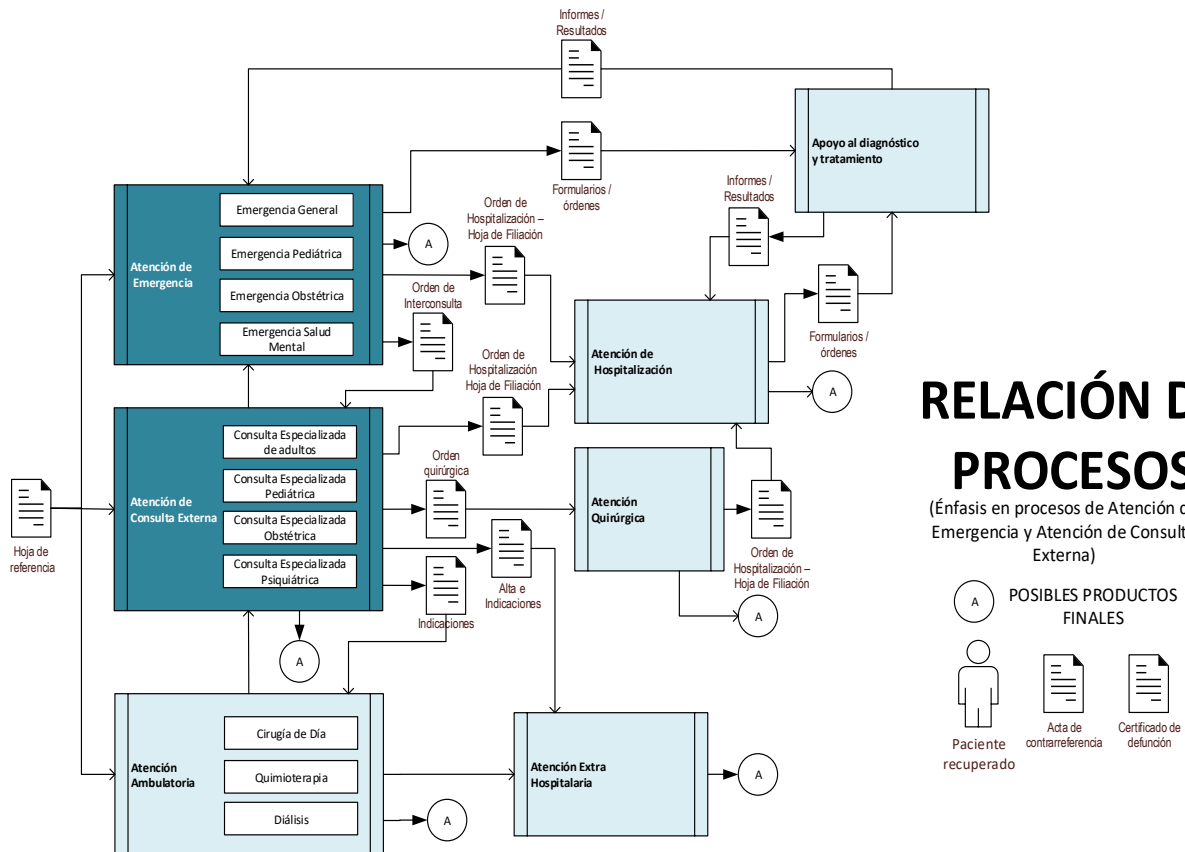
- **SALA DE OBSERVACIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:** Área del Servicio de Emergencia con estancia no mayor de 24 horas, para la atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente de los pacientes.
- **SALA DE REANIMACIÓN (SHOCK-TRAUMA):** Área destinada a la evaluación, estabilización, diagnóstico de problemas y tratamiento del paciente con Prioridad I.
- **SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Es la reducción, mitigación y eliminación de potenciales riesgos en la atención de salud, mediante el uso de las mejores prácticas, que aseguren la obtención de óptimos resultados para el paciente dentro de la prestación asistencial.
- **SISTEMA PRE-HOSPITALARIO:** Es el sistema de emergencias pre hospitalarios integrado por servicios en la atención y traslado de pacientes / víctimas garantizando una atención oportuna, eficiente con calidad de servicio. Conformado por: Sistema de Transporte Asistido de Emergencia (STAE) Lima-Callao, Centro Regulador y Coordinador Nacional de Emergencias, Programa de Atención Domiciliaria (PADOMI), Hospital Perú.
- **TÓPICOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:** Áreas del Servicio de Emergencia destinadas a la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes de acuerdo a la prioridad de atención.
- **TRIAGE:** es el proceso inicial de evaluación del paciente, donde se clasifica, prioriza el daño y se decide la derivación al área correspondiente, basada en la condición clínica del paciente para la atención que el caso amerite.
- **URGENCIA MÉDICA:** Son todas aquellas situaciones en las que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica, ya sea para calmar el síntoma o para prevenir complicaciones mayores.
- **UPSS EMERGENCIA:** Unidad del establecimiento de salud organizada para la atención inmediata y permanente a usuarios que estén en condición de Urgencia y/o Emergencia.

#### 4. Consideraciones

- El presente Manual comprende las actividades que se encuentran enmarcadas en el proceso de Prestaciones de Salud, en lo que corresponde a la Atención de Salud en la Atención de Urgencias y Emergencias: PEDIÁTRICA.



- Cabe señalar que dichos procesos se relacionan con otros procesos hospitalarios por lo que el esquema general a continuación muestra las posibles relaciones entre ellos, considerando que ello dependerá de la necesidad del paciente (diagnóstico y tratamiento dispuesto posterior a la evaluación) durante el proceso de atención:



- El presente Manual aborda los procedimientos administrativos bajo un enfoque del flujo de atención de paciente, por lo que no aborda procedimientos asistenciales dado que estos últimos se encuentran vinculados a documentos tales como Protocolos asistenciales, Guías de Práctica Clínica o la mejor evidencia pediátrica disponible.
- Del mismo modo, la descripción de los procesos y procedimientos establecidos para el presente Manual muestran la situación actual (As is) de cómo se viene ejecutando la Atención de Salud de Emergencias y Urgencias Pediátricas; y se complementa con la identificación de posibles riesgos y la postulación de algunas oportunidades de mejora que podrían implementarse como parte de la mejora continua.
- El presente Manual de Procesos y Procedimientos se ha elaborado teniendo en cuenta la Metodología definida en la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019; la misma que se basa en la metodología aprobada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

## 5. *Base legal*

- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-1997-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social (ESSALUD), y sus normas modificatorias.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 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° 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 021-MINSA/DGSP-V.03 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”.
- Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, aprobado por Resolución de Presidencia ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus respectivas modificatorias
- Resolución de Gerencia General N° 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 2016.
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, del 08 de febrero del 2019.

**En materia de emergencia:**

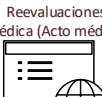
- Ley N° 27604 que modifica la Ley General de Salud N° 26842 respecto a la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencia y parto.
- Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia".
- Decreto Supremo N° 034 -2015 SA, que aprueba el reglamento de Supervisión de Superintendencia Nacional de Salud aplicada a las instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA que aprueba la NTS N°042-MINSA/DGSP V.01 "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", 20 de abril del 2006
- Resolución Ministerial N° 914-2010/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- Resolución de Gerencia General N° 69-GG-ESSALUD-2001 Directiva N° 002-GG-EsSalud-2001 " Normas para la Atención de los pacientes en los Servicios de Emergencia de EsSalud"
- Resolución de Gerencia General N° 587-GG-ESSALUD-2010 Directiva N° 011-GG-ESSALUD-2010 "Normas para la Organización, Implementación y Funcionamiento de la Central de Urgencias y Emergencias en ESSALUD"
- Resolución de Gerencia General N° 464-GG-ESSALUD-2011, que aprobó la Directiva N°10-GG-EsSalud-2011, "Normas para la Organización y Funcionamiento del Sistema de Emergencias y Urgencias del Seguro Social de Salud – ESSALUD"
- Resolución de Gerencia General N°1515-GG-ESSALUD-2015, que aprueba la Directiva N° 12-GG-ESSALUD-2015 "Normas de los Procesos de Admisión, Consulta Externa y Atención Ambulatoria en las IPRESS del Seguro Social de Salud - ESSALUD"
- Resolución de Gerencia General N° 1517-GG-ESSALUD-2015, que aprueba la Directiva N° 14-GG-ESSALUD-2015 "Normas para el Proceso de Referencia y Contrarreferencia en ESSALUD"
- Resolución de Gerencia Red Asistencial Rebagliati N° 699-GRAR-ESSALUD-2016. Procedimientos de los Servicios de Emergencia General y de Áreas Críticas del Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
- Resolución de Gerencia General N° 417-GG-ESSALUD-2016 que modifica la Directiva N° 12-GG-ESSALUD-2014 "Programación de las Actividades Asistenciales de los Profesionales y No Profesionales del Seguro Social de Salud - ESSALUD" y la Directiva N° 12-GG-ESSALUD-2015 "Normas de los Procesos de Admisión, Consulta Externa y Atención Ambulatoria en las IPRESS del Seguro Social de Salud - ESSALUD"
- Resolución N° 658-GHNERM-GRPR-ESSALUD-2018 Manual de Procedimientos del Servicio de emergencia Pediátrica del Departamento de Emergencia de la Gerencia Clínica del HNERM

## 6. Matriz cliente – producto

### PROCESO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y URGENCIAS

| MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO          |                                                                       |                                                                        |                     |                                                               |                                                               |                                                                                       |                                                                                       |                                                                        |                                                                        |                                                               |                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Atención de Emergencia y Urgencias |                                                                       |                                                                        |                     |                                                               |                                                               |                                                                                       |                                                                                       |                                                                        |                                                                        |                                                               |                                                                |
| PRODUCTO<br>TIPO CLIENTE           | Formulario<br>(Accidente de Trabajo,<br>Agresión, otros<br>y Pagares) | Historia Sucinta<br>de Emergencia                                      | Notas de Enfermería | Hoja de<br>Filiación                                          | Informe de Alta                                               | Orden médica<br>(prescripción<br>receta)                                              | Orden médica<br>(exámenes<br>auxiliares)                                              | Orden médica<br>(interconsulta)                                        | Orden médica<br>(Indicaciones)                                         | Constancia de<br>Atención                                     | Certificado de<br>defunción /<br>Constancia de<br>defunción    |
| CLIENTE INTERNO                    | Oficina de<br>Admisión y<br>Registros<br>Médicos                      | Servicios /<br>Departamentos<br>según<br>especialidad<br><br>Enfermera | Médico              | Oficina de<br>Admisión y<br>Registros<br>Médicos              |                                                               | Enfermera<br><br>Servicios de<br>Gerencia de Ayuda<br>al Diagnóstico y<br>Tratamiento | Enfermera<br><br>Servicios de<br>Gerencia de Ayuda<br>al Diagnóstico y<br>Tratamiento | Servicios /<br>Departamentos<br>según<br>especialidad<br><br>Enfermera | Servicios /<br>Departamentos<br>según<br>especialidad<br><br>Enfermera |                                                               | Oficina de<br>Admisión y<br>Registros Médicos<br><br>Mortuorio |
| CLIENTE EXTERNO                    | Paciente<br>MTPE<br>SUSALUD                                           | Paciente                                                               | Paciente            | Paciente<br>Padres<br>Responsables<br>legales<br>Acompañantes | Paciente<br>Padres<br>Responsables<br>legales<br>Acompañantes | Paciente<br>Padres<br>Responsables<br>legales<br>Acompañantes                         | Paciente                                                                              | Paciente                                                               | Paciente                                                               | Paciente<br>Padres<br>Responsables<br>legales<br>Acompañantes | Familiares<br>MINSA<br>SUSALUD                                 |



| Documentos durante las diferentes etapas de Atención de emergencias y urgencias PEDIÁTRICAS |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             | Triage                                                                                                                                                                                                                       | Admisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sala Observación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Alta/ Constatación Fallecimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Admisionista                                                                                |                                                                                                                                                                                                                              | <br>Historia Sucinta de Emergencia<br><br>Formulario accidente, agresión, etc<br><br>Cartilla Informativa Pagaré<br><br>Reporte de admisión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <br>Hoja de Filiación<br><br>Brazaletes<br><br>Cartilla Informativa Pagaré                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Médico                                                                                      | <br>Atención de Triage (Manual / SGSS)                                                                                                      | <br>Autorización Ley de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <br>Evaluación Médica (Acto médico)<br><br>Historia Sucinta de Emergencia<br><br>Ordenes médicas (interconsulta/ receta/ exámenes auxiliares)<br><br>Orden de Hospitalización | <br>Reevaluaciones Médicas (Acto médico)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <br>Informe De Alta<br><br>Ficha indicaciones<br><br>Receta<br><br>Actualización Evaluación SGSS<br><br>Informe de defunción - SINADEF - ó Solicitud de Necropsia<br><br>Certificado De defunción |
| Enfermera / Téc. Enfermería                                                                 | <br>Control de signos vitales<br><br>Atención de Triage |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <br>Autorización de internamiento<br><br>Inventario de Pertenencias<br><br>Planillón de Emergencia actualizado<br><br>Informes de Emergencia (Turnos)<br><br>Cuaderno Registro Salas de Observación<br><br>Kardex | <br>Planillón de Emergencia actualizado<br><br>Notas de enfermería<br><br>Cargo de Pertenencias entregadas<br><br>Reporte de ingresos y egresos                                                                                                                                                                                                                   |

## 7. Matriz de responsabilidad

### MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

#### PROCESO DE EMERGENCIA Y URGENCIAS PEDIÁTRICAS

| DEPARTAMENTOS/<br>SERVICIOS                        | PROCESOS PRINCIPALES |          |                             |                             |                                                                                |
|----------------------------------------------------|----------------------|----------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | TRIAGE               | ADMISIÓN | ATENCIÓN SEGÚN<br>PRIORIDAD | SALA DE<br>OBSERVACIÓN      | ALTA / REFERENCIA /<br>CONTRARREFERENCIA /<br>CONSTATACIÓN DE<br>FALLECIMIENTO |
| GERENCIA CLÍNICA                                   | R I                  | R I      | R I                         | R I                         | R I                                                                            |
| DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA                         | R I                  | R I      | R I                         | R I                         | R I                                                                            |
| SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA                  | A                    | C A      | A                           | A                           | A                                                                              |
| GERENCIA QUIRÚRGICA                                |                      |          | I<br>R A: Casos quirúrgicos | I<br>R A: Casos quirúrgicos | R A                                                                            |
| OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS            |                      | R A      |                             | C A                         | CA                                                                             |
| GERENCIA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y<br>TRATAMIENTO  |                      |          | I<br>R: Resultados          | I<br>R: Resultados          |                                                                                |
| DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA                         | C R I                |          |                             | C R I                       |                                                                                |
| SERVICIO DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA<br>PEDIÁTRICA | A C I                |          |                             | A C I                       |                                                                                |

R: *Responsible* / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: *Accountable* / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea hecha, y se haga bien.

C: *Consulted* / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: *Informed* / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

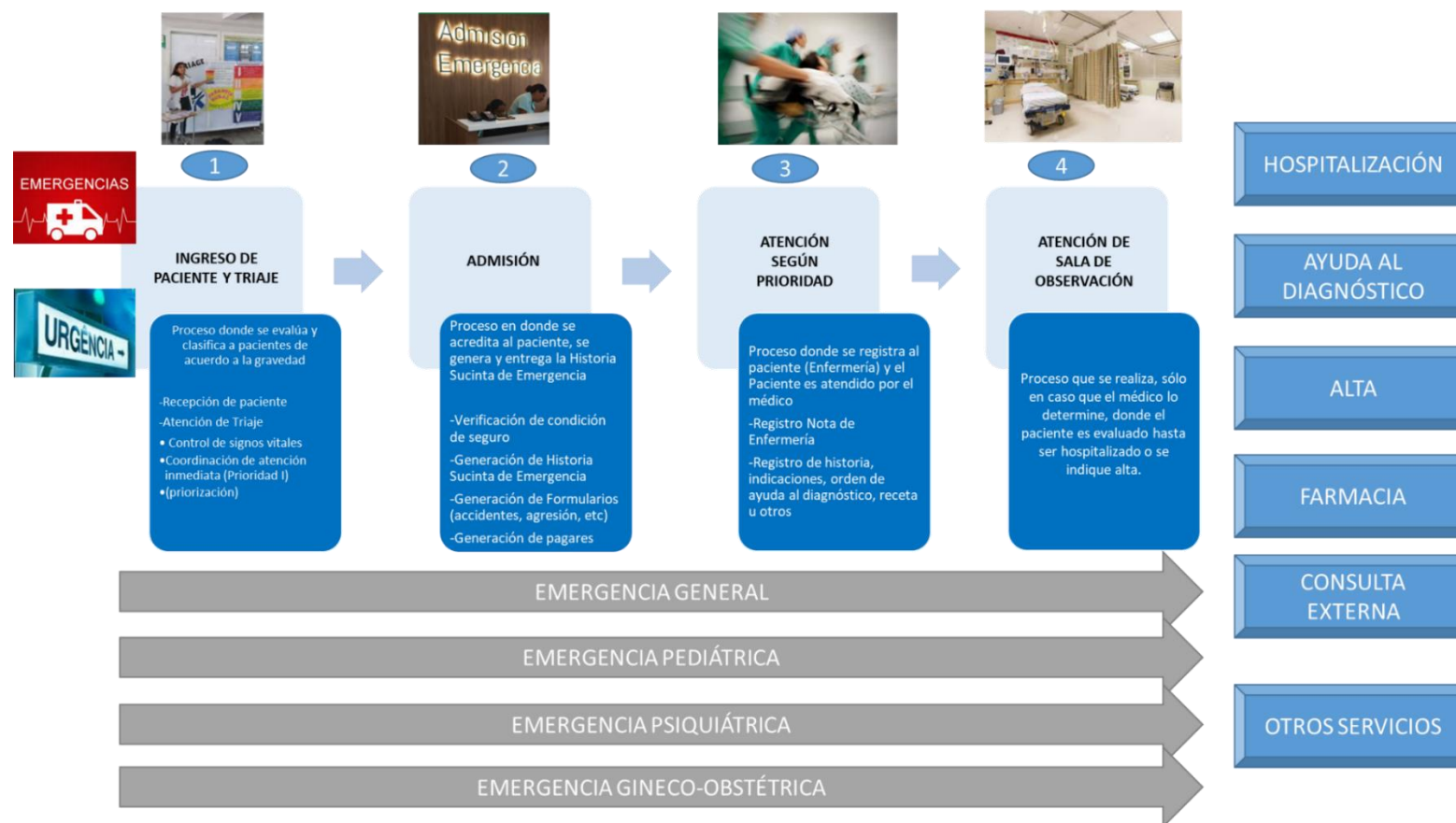
Todas las filas tienen que tener **una y solo una A**, **al menos una R**, y pueden tener **ninguna o varias C o I**.

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

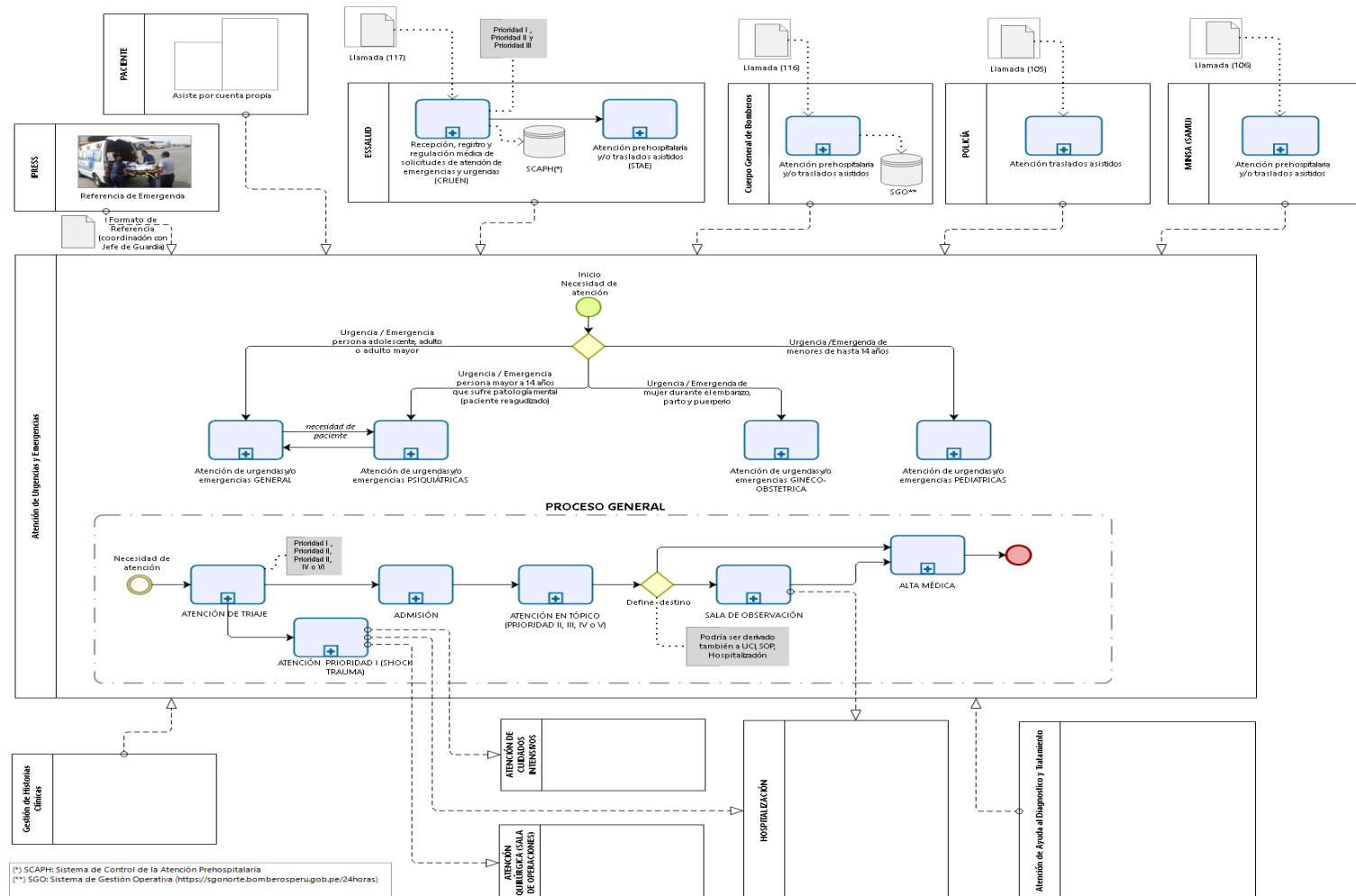
8. Inventario de procesos y diagrama de bloques

## M02.05.02. Atención de Urgencias y Emergencias

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS



## Atención de Urgencias y Emergencias



*\*En el HNERM se brinda la prestación de emergencia a través de 04 grupos: Emergencia Adulto, Pediátrica, Psiquiátrica y Gineco-Obstétrica*

## M02.05.02.03 Atención de Urgencias y Emergencias PEDIÁTRICA

### INVENTARIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y URGENCIAS PEDIÁTRICA

| Nº CÓDIGO    | PROCESOS DE NIVEL 3                             | Nº / CÓDIGO     | PROCESOS DE NIVEL 4                                                                                                                                               |
|--------------|-------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M02.05.02.03 | Atención de Urgencias y Emergencias PEDIÁTRICAS | M02.05.02.03.01 | Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage                                                                                                             |
|              |                                                 | M02.05.02.03.02 | Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I                                                                                         |
|              |                                                 | M02.05.02.03.03 | Admisión de pacientes pediátricos en emergencia                                                                                                                   |
|              |                                                 | M02.05.02.03.04 | Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia                                                                                                            |
|              |                                                 | M02.05.02.03.05 | Atención en Tópico de Cirugía Pediátrica de Emergencia                                                                                                            |
|              |                                                 | M02.05.02.03.06 | Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales, Estancia corta o transitoria) |
|              |                                                 | M02.05.02.03.07 | Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                 |
|              |                                                 | M02.05.02.03.08 | Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / Tratamiento pediátrico                                                                   |
|              |                                                 | M02.05.02.03.09 | Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud                                                                                                           |
|              |                                                 | M02.05.02.03.10 | Monitoreo clínico pediátrico: Visitas médicas y rondas de enfermería                                                                                              |
|              |                                                 | M02.05.02.03.11 | Solicitud de interconsultas.                                                                                                                                      |
|              |                                                 | M02.05.02.03.12 | Solicitud de exámenes auxiliares                                                                                                                                  |
|              |                                                 | M02.05.02.03.13 | Emisión de Constancia de atención                                                                                                                                 |
|              |                                                 | M02.05.02.03.14 | Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción                                                           |
|              |                                                 | M02.05.02.03.15 | Alta Voluntaria                                                                                                                                                   |

#### Resumen de códigos:

|                        |              |                                                 |
|------------------------|--------------|-------------------------------------------------|
| Macroproceso (Nivel 0) | M02          | Prestaciones de Salud                           |
| Proceso (Nivel 1)      | M02.05       | Atención de Salud                               |
| Subproceso (Nivel 2)   | M02.05.02    | Atención de Urgencias y Emergencias             |
| Subproceso (Nivel 3)   | M02.05.02.03 | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas |

## 9. Ficha del proceso de Nivel 01,02 hasta el penúltimo Nivel

### FICHA TÉCNICA: ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2               |                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1) Nombre                                       | Atención de emergencias y urgencias                                                                                                                                                         | 4) Responsable                                        | Servicio de Emergencia Pediátrica, Servicio de Emergencia Obstétrica, Servicio de Emergencia Salud Mental, Servicio de Emergencia , Servicio de Emergencia de Áreas Críticas y los Servicios de Enfermería asociados. |                                                        |
| 2) Objetivo                                     | Proceso orientado a brindar las atenciones inmediatas, estabilización, control de dolencias a los usuarios satisfactoriamente y evaluar su hospitalización, intervención quirúrgica o alta. | 5) Requisitos                                         | Normativa definida en el ítem 5 del presente Manual.<br><br>Guías de Práctica Clínica y Protocolos de                                                                                                                 |                                                        |
| 3) Alcance                                      | Inicia en triage y termina con la alta, transferencia, hospitalización o fallecimiento del paciente.                                                                                        | 6) Clasificación                                      | Misional                                                                                                                                                                                                              |                                                        |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO                         |                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |
| 7) Proveedores                                  | 8) Entradas                                                                                                                                                                                 | 9) Procesos nivel 3                                   | 10) Salidas                                                                                                                                                                                                           | 11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios |
| STAE<br>Bombero<br>Policía<br>Paciente Familiar | Paciente adolescente o adulto que requiere atención de emergencia                                                                                                                           | Atención de Urgencias y Emergencias ADULTO            | Paciente atendido                                                                                                                                                                                                     | Paciente                                               |
| STAE<br>Bombero<br>Policía<br>Paciente Familiar | Paciente adolescente o adulto que requiere atención de emergencia de salud mental                                                                                                           | Atención de Urgencias y Emergencias PSIQUIÁTRICAS     | Paciente atendido                                                                                                                                                                                                     |                                                        |
| STAE<br>Bombero<br>Policía<br>Paciente Familiar | Paciente pediátrico que requiere atención de emergencia                                                                                                                                     | Atención de Urgencias y Emergencias PEDIÁTRICO        | Paciente atendido                                                                                                                                                                                                     |                                                        |
| STAE<br>Bombero<br>Policía<br>Paciente Familiar | Paciente gestante que requiere atención de emergencia                                                                                                                                       | Atención de Urgencias y Emergencias GINECO-OBSTETRICA | Paciente atendido                                                                                                                                                                                                     |                                                        |

| IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12) Controles e Inspecciones                                                                      | 13) Recursos                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 14) Documentos y formatos                                                                                                                                                                                  |
| Registro sistema SGSS<br>Registro sistema SGH<br>Registro sistema Rebanet (en lo que corresponde) | Profesionales de salud<br>Infraestructura<br>Equipamiento y mobiliario médico<br>Protocolos / Guías de Prácticas clínicas<br>Sistemas informáticos<br>Ambiente confortable                                                                                                                              | Historia sucinta de Emergencia<br>Hoja de Filiación<br>Receta médica<br>Indicaciones<br>Formularios de exámenes auxiliares<br>Citas médicas<br>Citas para procedimientos<br>Orden de interconsulta<br>CITT |
| EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |
| 15) Registros                                                                                     | 16) Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |
| Historia Clínica<br>Sistema Rebanet<br>Registro sistema SGSS<br>Registro sistema SGH              | Promedio de Tiempo de Espera en Emergencia para ser Atendido<br>Tasa de reingresos a emergencias $\leq$ 24 horas<br>Razón de emergencias por consultas médicas<br>Razón de urgencias por consultas médicas<br>Porcentaje de Pacientes en Sala de Observación con Estancias iguales o mayores a 24 horas |                                                                                                                                                                                                            |



# FICHA TÉCNICA

## M02.05.02.03 Atención de Urgencias y Emergencias PEDIÁTRICAS

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 3      |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                          | Atención de Urgencias y Emergencias PEDIÁTRICAS                                                                                                                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                 |
| <b>Objetivo</b>                        | Prestar atención de salud especializada de emergencia a pacientes pediátricos comprendidos entre 0 y menores de 14 años (14 años cumplidos; ya que mayores de esta edad se derivarán para ser atendidos en Emergencia General de adultos) |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                 |
| <b>Descripción</b>                     | Atender a pacientes pediátricos cuyo estado de salud se encuentre en situación de urgencia/emergencia (definidos por la ley) tanto clínicos como quirúrgicos.                                                                             |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                 |
| <b>Alcance</b>                         | <b>Inicia:</b> Ingreso del paciente al Servicio de Emergencia Pediátrica<br><b>Finaliza:</b> Egreso del paciente del Servicio de Emergencia de Pediatría                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                 |
| Proveedor                              | Entrada                                                                                                                                                                                                                                   | Listado de Procesos de Nivel 4                                                                  | Salidas                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Destinatario/<br>Destino de los bienes y servicios                                                                                                              |
| Paciente pediátrico                    | Necesidad de atención                                                                                                                                                                                                                     | Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage                                           | Evaluación de triage                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tópicos de atención                                                                                                                                             |
| Paciente pediátrico                    | Necesidad de atención inmediata                                                                                                                                                                                                           | Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I                       | Paciente atendido                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UCI</li> <li>• Sala de Operaciones</li> <li>• Cuidados intermedios</li> </ul>                                          |
| Paciente pediátrico                    | Evaluación de triage                                                                                                                                                                                                                      | Admisión de pacientes pediátricos en emergencia                                                 | Registro y emisión del formato de la Historia sucinta de emergencia (formato)                                                                                                                                                                                                                 | Tópicos de atención                                                                                                                                             |
| Paciente pediátrico                    | Evaluación de triage / Historia sucinta SGSS                                                                                                                                                                                              | Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia                                          | Paciente atendido                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de observación</li> <li>• Alta</li> </ul>                                                                         |
| Paciente pediátrico                    | Evaluación de triage / Historia sucinta SGSS                                                                                                                                                                                              | Atención en Tópico de Cirugía Pediátrica de Emergencia                                          | Paciente atendido                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de Operaciones</li> <li>• Sala de observación</li> <li>• Alta</li> </ul>                                          |
| Médico tratante<br>Paciente pediátrico | Indicación médica (orden de hospitalización)                                                                                                                                                                                              | Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de Observación                               | Paciente en observación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lactantes: 0 a 1 año de edad</li> <li>• Pre-Escolar: &gt;1 año a &lt;6 años</li> <li>• Escolar: &gt;6años a &lt; 14 años</li> <li>• Cuidados especiales</li> <li>• Estancia Transitoria</li> <li>• Estancia corta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta</li> <li>• Hospitalización en piso</li> </ul>                                                                     |
| Médico tratante<br>Paciente pediátrico | Indicación medica                                                                                                                                                                                                                         | Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica                                               | Paciente de alta                                                                                                                                                                                                                                                                              | Domicilio                                                                                                                                                       |
| Médico tratante<br>Paciente pediátrico | Indicación medica                                                                                                                                                                                                                         | Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / tratamiento pediátrico | Paciente transferido                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hospitalización de Servicios Pediátricos (Pediatría Clínica, Pediatría de Especialidades, Neonatología, Cirugía Pediátrica: Neurocirugía, Traumatología, otros) |
| Médico tratante<br>Paciente pediátrico | Indicación medica                                                                                                                                                                                                                         | Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud                                         | Paciente referido/ contrarreferido                                                                                                                                                                                                                                                            | IPRESS correspondiente                                                                                                                                          |

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 3          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                              | Atención de Urgencias y Emergencias PEDIÁTRICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| <b>Objetivo</b>                            | Prestar atención de salud especializada de emergencia a pacientes pediátricos comprendidos entre 0 y menores de 14 años (14 años cumplidos; ya que mayores de esta edad se derivarán para ser atendidos en Emergencia General de adultos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| <b>Descripción</b>                         | Atender a pacientes pediátricos cuyo estado de salud se encuentre en situación de urgencia/emergencia (definidos por la ley) tanto clínicos como quirúrgicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| <b>Alcance</b>                             | <b>Inicia:</b> Ingreso del paciente al Servicio de Emergencia Pediátrica<br><b>Finaliza:</b> Egreso del paciente del Servicio de Emergencia de Pediatría                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| Proveedor                                  | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Listado de Procesos de Nivel 4                                                                          | Salidas                                                                                                      | Destinatario/<br>Destino de los bienes y servicios                                   |
| Paciente en observación                    | Turno<br>Historia clínica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Monitoreo clínico pediátrico: Visitas médicas y rondas de enfermería                                    | Plan de Trabajo actualizado /<br>Notas de enfermería                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta</li> <li>Hospitalización PISO</li> </ul> |
| Médico tratante<br><br>Paciente pediátrico | Indicación medica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Solicitud de interconsultas                                                                             | Interconsulta solicitada y atendida                                                                          | Servicios de especialidades pediátricas u otras especialidades del HNRM              |
| Médico tratante<br><br>Paciente pediátrico | Indicación medica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Solicitud de exámenes auxiliares                                                                        | Paciente o Muestras enviadas (pacientes se envían a servicios de imágenes, muestras se envían a laboratorio) | Servicios de Ayuda al Diagnóstico                                                    |
| Familiar /<br>apoderado de paciente        | Solicitud familiar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Emisión de Constancia de atención                                                                       | Constancia de Atención emitida                                                                               | Familiar/ apoderado de paciente                                                      |
| Paciente pediátrico                        | Paciente fallecido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción | Certificado de defunción, Informe de defunción / Solicitud de necropsia                                      | Mortuario                                                                            |
| Familiar /<br>apoderado de paciente        | Solicitud familiar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Alta Voluntaria                                                                                         | Formulario "Exoneración de Responsabilidad"<br><br>Paciente de alta voluntaria                               | Familiar / apoderado de paciente                                                     |
| <b>Indicadores</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio de Tiempo de Espera en emergencia para ser atendido según categoría de prioridad de atención (desde la hora de registro en triage a hora de atención médica).</li> <li>Porcentaje de pacientes en Sala de Observación con Estancias iguales o mayores a 24 horas.</li> <li>Porcentaje de pacientes con estancia mayor de 10 días respecto al total de pacientes ingresados a salas de observación.</li> <li>Porcentaje de los pacientes con Prioridad I y II respecto al total de pacientes atendidos.</li> <li>Porcentaje de pacientes con Prioridad IV y V respecto al total de pacientes atendidos.</li> <li>Tasa de reingresos a emergencias ≤24 horas.</li> <li>Porcentaje de fallecidos.</li> <li>Número de pacientes por Categorización de Prioridad.</li> <li>Observaciones encontradas a los registros de Emergencia Pediátrica</li> </ul> |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| <b>Registros</b>                           | SGSS / Historias Sucinta de Emergencia / Indicaciones / Kardex / registros manuales, de corresponder.<br>Registro de Servicio Social (Ficha social)<br>Registro de servicios de Psicología.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| <b>Elaborado por:</b>                      | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| <b>Revisado por:</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |
| <b>Aprobado por:</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                      |

## 10. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- Esquema General
- Ambiente Servicio de Emergencia Pediátrica

La descripción de cada Procedimiento contiene:

- ***Modelado de Procesos (Diagrama de Flujo)***
- ***Ficha de Proceso Nivel N (procedimiento)***
- ***Indicadores de Gestión***
- ***Ficha de riesgo***

**Esquema General Emergencia Pediátrica**

Módulo triaje / Admisión Sala / Médico Guardia / Enfermera / Tec. Enfermería

**Ingreso y triaje:**

- Prioridad I: Si → Atención según prioridad; No → Ingreso y atención de pacientes pediátricos en triaje.
- Prioridad II: Si → Atención según prioridad; No → Ingreso y atención de pacientes pediátricos en triaje.
- Prioridad III: Si → Atención según prioridad; No → Ingreso y atención de pacientes pediátricos en triaje.
- Prioridad IV e V: Si → Atención según prioridad; No → Derivación a Red correspondiente.

**Atención según prioridad:**

- A: Atención de paciente pediátrico en Unidad de Shock Trauma Prioridad I.
- B: Atención típica de Cirugía Pediátrica (Especialidades Quirúrgicas, Cirugía Pediátrica, Neurocirugía Pediátrica, Traumatología Pediátrica).
- C: Atención Típica de Pediatría Clínica.

**Admisión:**

- Admisión de pacientes pediátricos en emergencia.
- Admisión de pacientes pediátricos no emergentes.

**Atención Sala de Observación:**

- Atención del paciente pediátrico Sala de Cuidados especiales.
- Atención del paciente pediátrico Sala de Lactantes.
- Atención del paciente pediátrico Sala de Pre-Escuelas.
- Atención del paciente pediátrico Sala de Escuelas.

**HISTORIA CLÍNICA:**

- Corresponde a los Servicios:
  - Pediatría Clínica
  - Pediatría Clínica de Especialidades
  - Cirugía Pediátrica de Especialidades
  - UCI Pediátrica
  - Neonatología (0-28 días)
  - UCI Neonatológica
  - Otras (Hematología, Oncología, otros Servicios)

**(\*) Determinación de Sala de Observación:**

- Sala de Lactantes (0 años a 1 año)
- Sala de Pre-Escuelas (Mayor a 1 año hasta Menos de 6 años)
- Sala de Escuelas (Mayor de 6 años hasta menor de 14 años)
- Cuartos Especiales (según condición médica)

**Adicionalmente:**

- Estancia transitoria (pasillos)
- Estancia corta.

**Torno:**

- Monitoreo clínico pediátrico: visitas médicas y rondas de enfermería.

**APORTE AL DIAGNÓSTICO:**

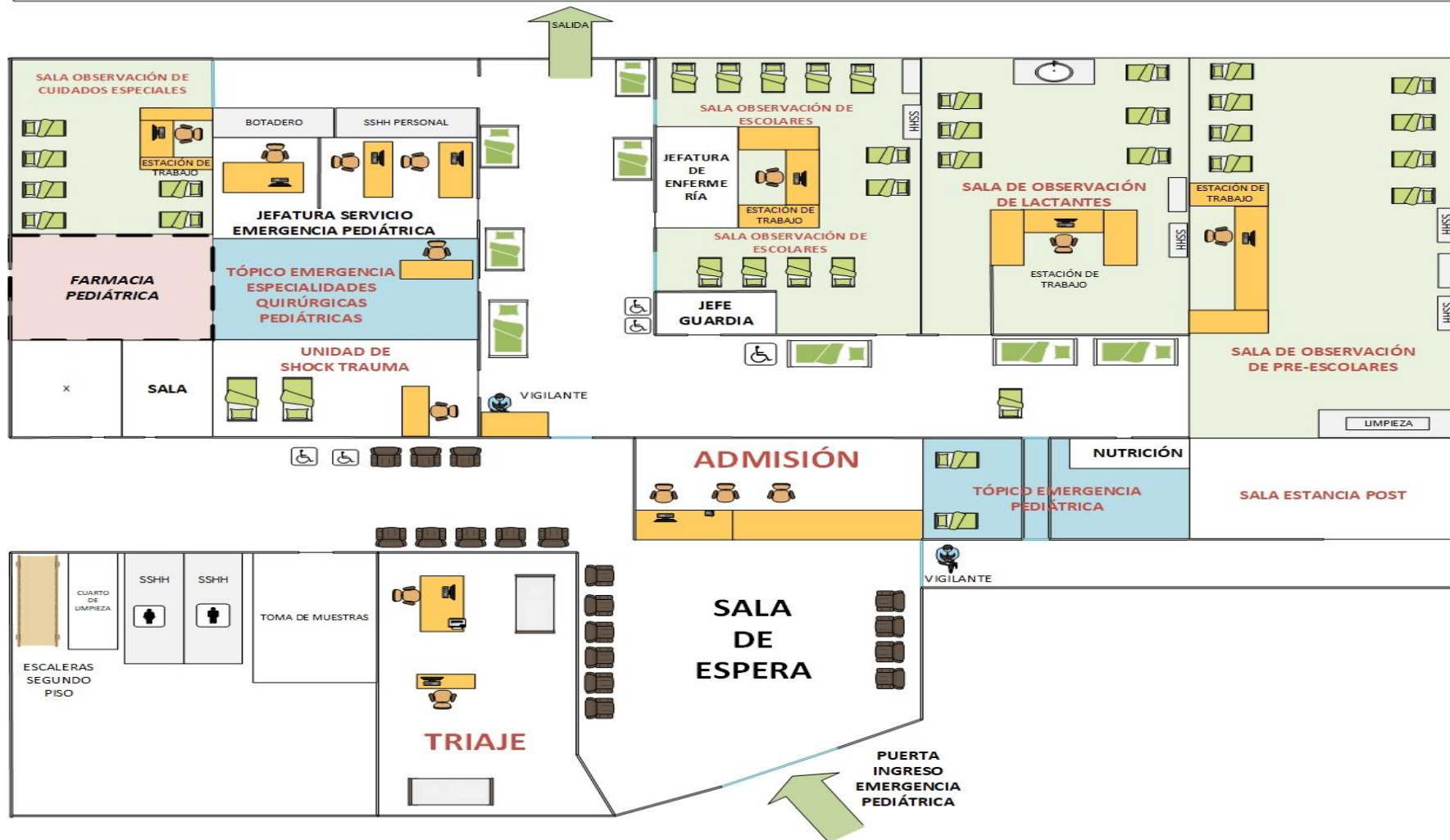
- Familiar solicita Emisión de Constatación de Atención.
- Familiar solicita Alta Voluntaria.

**MEJORAMIENTO:**

- Médico determina Solicitud de interconsulta.
- Médico determina Solicitud de Exámenes auxiliares.
- Paciente fallecido Constatación de fallecimiento: emisión constatación de defunción/emisión de certificado de defunción.

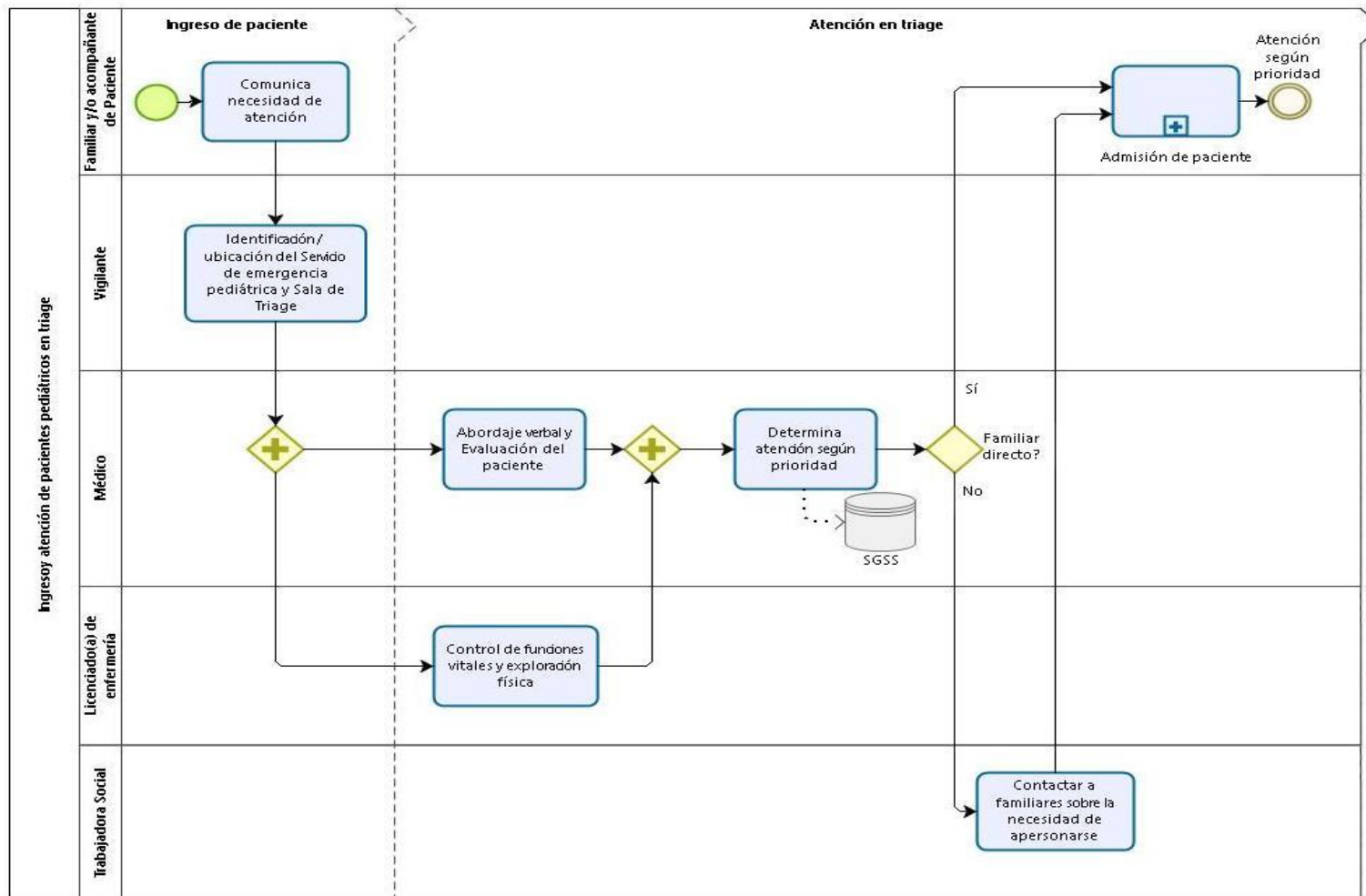
## AMBIENTE DONDE SE REALIZA EL PROCESO EMERGENCIA PEDIÁTRICA

## CONSULTA EXTERNA PEDIÁTRICA



## DESCRIPCIÓN DE CADA PROCEDIMIENTO

### M02.05.02.03.01 Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage





### M02.05.02.03.01 Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                             |                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                  | Ingreso y atención de pacientes pediátricos a la estación de Triage                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                             |                                        |
| <b>Objetivo</b>                | Determinar la prioridad y el lugar de atención del paciente pediátrico (menor de 14 años, mayor de 14 años se deriva a Emergencia General) de acuerdo a la sintomatología que presente, para su atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                             |                                        |
| <b>Alcance</b>                 | INICIO: Paciente asiste al Servicio de Emergencia Pediátrica.<br>FIN: Derivar a Admisión para registro o derivar a Policlínico/Red correspondiente.                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                             |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                           | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       | Salidas                     | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ejecutor                              |                             |                                        |
| Paciente                       | Necesidad de atención                                                                                                                                                                                                                             | <b>1. Comunica necesidad de atención</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Familiar y/o Acompañante (Voluntario) | Paciente evaluado en triage | Paciente                               |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>2. Identificación/Ubicación del Servicio de Emergencia Pediátrica y de la sala de Triage.</b><br>El personal de vigilancia orienta de forma clara hacia la ubicación del Servicio de Emergencia Pediátrica y del Triage a donde debe dirigirse el paciente y el familiar y/o acompañante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Vigilante/ orientador                 |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>3.1. Abordaje verbal y Evaluación del paciente</b><br>El médico realiza la observación general e interroga al paciente (o acompañante) en cuanto a la afección a tratar, obtiene la información relevante (anamnesis) como parte de la evaluación médica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Médico / Jefe de Guardia              |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>3.2. Control de funciones vitales y exploración física</b><br>Controla la temperatura corporal, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria y, de requerirse, presión arterial peso, talla, saturación del oxígeno, hemoglucotest, informando al médico de Triage.<br>Asimismo, verificar posibles lesiones físicas y revisar si el paciente porta objetos no seguros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Licenciado (a) de Enfermería          |                             |                                        |
|                                | Documento de Identificación                                                                                                                                                                                                                       | <b>4. Determina atención según prioridad</b><br>El médico determina la prioridad y el lugar de la atención, en base a la evaluación Primaria (Criterios de Manchester) y registra en el sistema SGSS, para la correcta derivación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Si se evidencia que prevalece el riesgo de vida del individuo Prioridad I: el paciente es derivado y acompañado a la sala de Shock Trauma para la <b>atención inmediata</b>, y registro en admisión posterior a la atención médica.</li> <li>Si corresponde a una Prioridad II: se va atendiendo al paciente en el Tópico de Pediatría Clínica o Tópico de Cirugía, mientras que simultáneamente el familiar y/o acompañante es derivado a Admisión. Tiempo de espera máxima para atención médica 10 a 15 minutos.</li> <li>Si corresponde a una Prioridad III, IV y V: el familiar y/o acompañante es derivado a Admisión y luego pasa a la sala de espera para ser llamado y dirigirse, según corresponda, al Tópico de Pediatría Clínica o Tópico de Cirugía Pediátrica.<br/>               Tiempo de espera máximo:<br/>               Prioridad III: 60 minutos<br/>               Prioridad IV: 2 horas.<br/>               Prioridad V: 4 Horas o derivación al policlínico de referencia.             </li> </ul> | Médico/ Jefe de Guardia               | Paciente evaluado           |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                        |                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Ingreso y atención de pacientes pediátricos a la estación de Triage                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                        |                                        |
| Objetivo                       | Determinar la prioridad y el lugar de atención del paciente pediátrico (menor de 14 años, mayor de 14 años se deriva a Emergencia General) de acuerdo a la sintomatología que presente, para su atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                        |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Paciente asiste al Servicio de Emergencia Pediátrica.<br>FIN: Derivar a Admisión para registro o derivar a Policlínico/Red correspondiente.                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                        |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                           | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                | Salidas                | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ejecutor                       |                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Paciente acompañado con Familiar directo?<br>SI: Va al Procedimiento "Admisión de pacientes pediátricos en emergencia",<br>NO: Ir al paso 5.                                                                                                                                                                                                                                                |                                |                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | 5. Contactar a familiares sobre la necesidad de apersonarse<br>Turno mañana: Trabajadora Social.<br>Turno tarde /noche: Enfermera.<br>Realiza la gestión para poder comunicar a familiares y/o personas cercanas que el paciente se encuentra en el Servicio de Emergencia Pediátrica - HNERM y será atendido.<br><br>Va al Procedimiento "Admisión de pacientes pediátricos en emergencia", | Trabajadora Social / Enfermera | Familiares contactados |                                        |
| Indicadores                    | Pacientes que se pasan triage y son atendidos                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                        |                                        |
| Registros                      | Atención de triage en el SGSS.                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                        |                                        |

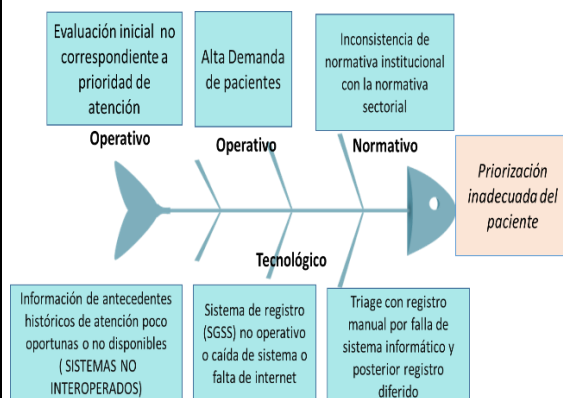


## M02.05.02.03.01 Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage                                                                                                                                                          |
| Nombre Indicador          | Pacientes que se pasan triage y son atendidos                                                                                                                                                                  |
| Descripción del Indicador | El indicador muestra la relación entre el número de pacientes que acuden al Servicio de Emergencia (que pasan triage) y el número de pacientes que han sido atendidos en los Tópicos de Emergencia Pediátrica. |
| Objetivo del Indicador    | Conocer el número de pacientes que acuden al Servicio de Emergencia y el número de abandonos (pacientes evaluados en triage que no acudieron a su atención en los tópicos)                                     |
| Forma de Cálculo          | $\frac{\text{Nº de pacientes que fueron atendidos en Tópicos}}{\text{Nº de pacientes evaluados en la sala de triage de la Servicio de emergencia}} \%$                                                         |
| Fuentes de Información    | Censo diario<br>Sistemas informáticos                                                                                                                                                                          |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                                        |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                                              |
| Meta                      | Prioridades I y II al 100%                                                                                                                                                                                     |

### M02.05.02.03.01 Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage

| FICHA DE RIESGOS      |                           |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1                     | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                        | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |  |
|                       |                           | Proceso (Nivel 1)                             | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                    |  |
|                       |                           | Subproceso (Nivel 2)                          | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                    |  |
|                       |                           | Subproceso (Nivel 3)                          | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    |  |
|                       |                           | Procedimiento                                 | Ingreso y atención de pacientes pediátricos en Triage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |  |
|                       |                           | Actividad                                     | Determina atención según prioridad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                    |  |
| 2                     | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                   | Determinar la prioridad y el lugar de atención del paciente pediátrico (menor a 14 años) de acuerdo a la sintomatología que presente, para su atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    |  |
|                       |                           | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |  |
| 3                     | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    |  |
|                       | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                                | Operativo, Normativo, Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                    |  |
|                       | 3.2                       | CODIFICACIÓN                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    |  |
|                       | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                        | Priorización inadecuada del paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                    |  |
|                       | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                            | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Evaluación inicial no correspondiente con la prioridad de atención .                                                                               |  |
|                       |                           |                                               | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Alta Demanda de pacientes                                                                                                                          |  |
|                       |                           |                                               | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Inconsistencia de normativa institucional con la normativa sectorial ( normativa institucional: 5 prioridades, normativa sectorial: 4 prioridades) |  |
|                       |                           |                                               | Causa N° 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Información de antecedentes histórico de atención poco oportunas o no disponibles (Sistemas NO interconectados)                                    |  |
|                       |                           |                                               | Causa N° 05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sistema de registro ( SGSS), no operativo o caída del sistema y falta de internet.                                                                 |  |
|                       |                           |                                               | Causa N° 06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Triage con registro manual por falla de sistema informático y posteriormente registro diferido cuando este operativo el sistema SGSS               |  |
| Diagrama Causa Efecto |                           |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    |  |
| 3.4                   | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN   | Diagrama de Flujo de Procesos                 | <pre>graph LR; subgraph Operativo; C01[Evaluación inicial no correspondiente a prioridad de atención]; C02[Alta Demanda de pacientes]; end; subgraph Tecnológico; C04[Información de antecedentes históricos de atención poco oportunas o no disponibles (SISTEMAS NO INTEROPERADOS)]; C05[Sistema de registro (SGSS) no operativo o caída de sistema o falta de internet]; C06[Triage con registro manual por falla de sistema informático y posterior registro diferido]; end; subgraph Normativo; C03[Inconsistencia de normativa institucional con la normativa sectorial]; end; Operativo --&gt; Efecto; Tecnológico --&gt; Efecto; Normativo --&gt; Efecto; Efecto[Priorización inadecuada del paciente];</pre> |                                                                                                                                                    |  |



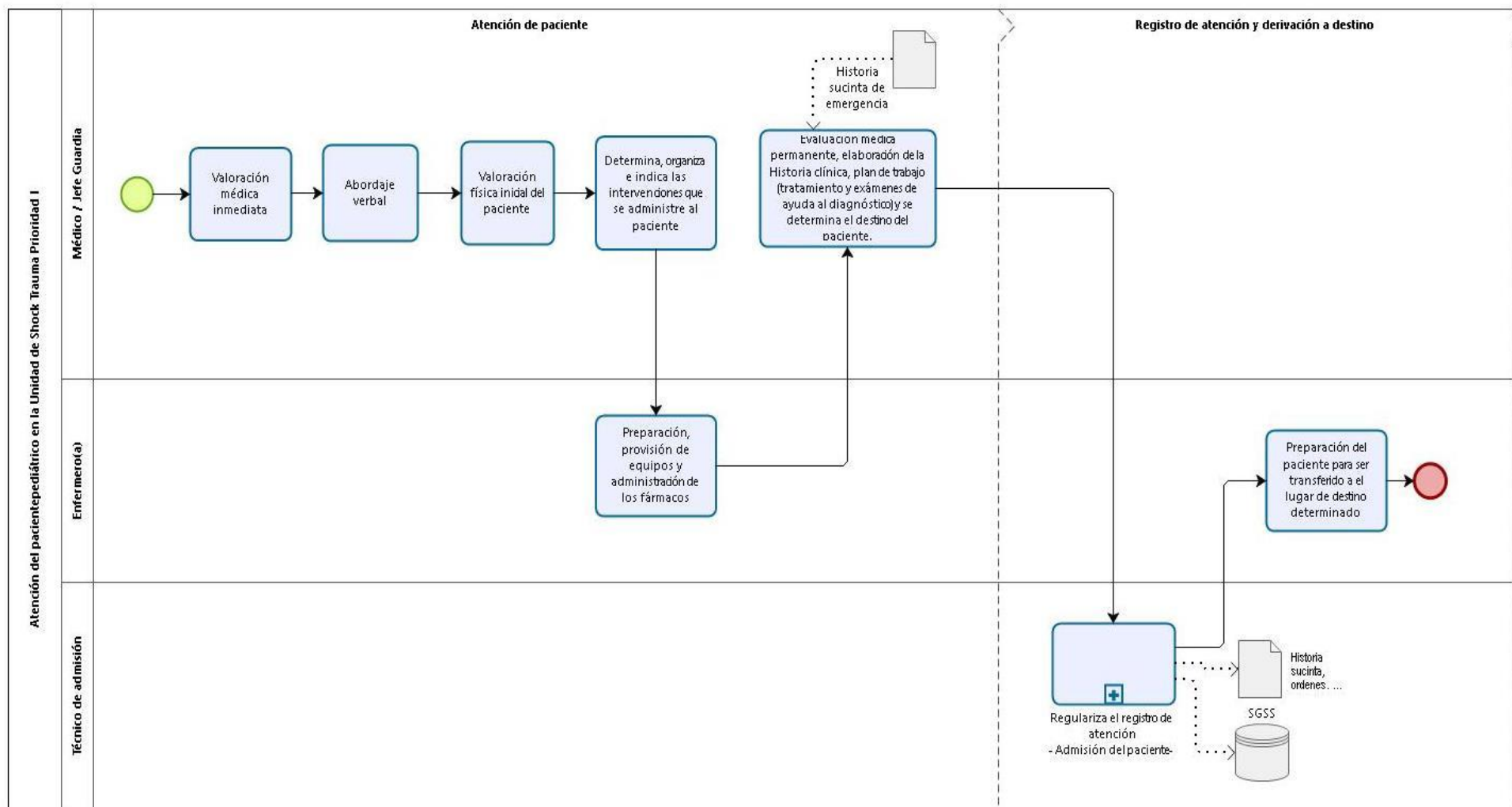
|     |                     | VALORACIÓN DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                |                      |                    |          |                      |     |
|-----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|-----|
| 4   | 4.1                 | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                |                      |                    |          |                      |     |
|     |                     | Análisis Cualitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Análisis Cuantitativo                                          |                      |                    | Análisis | Análisis Cualitativo |     |
|     |                     | Muy Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.1                                                            |                      |                    | Muy Bajo | 0.05                 |     |
|     |                     | Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0.3                                                            |                      |                    | Bajo     | 0.10                 |     |
|     |                     | Moderada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.5                                                            | 0.5                  |                    | Moderado | 0.20                 | 0.2 |
|     |                     | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0.7                                                            |                      |                    | Alto     | 0.40                 |     |
|     |                     | Muy Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.9                                                            |                      |                    | Muy alto | 0.80                 |     |
|     |                     | Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                | 0,5                  |                    | Alto     |                      | 0.2 |
|     | 4.2                 | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                      |                    |          |                      |     |
|     |                     | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0.100                                                          | Prioridad del Riesgo | Moderada prioridad |          |                      |     |
| 5   | 5.1                 | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                      |                    |          |                      |     |
|     |                     | ESTRATEGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mitigar Riesgo                                                 | X                    | Evitar riesgo      |          |                      |     |
|     | Aceptar Riesgo      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                | Transferir Riesgo    |                    |          |                      |     |
|     | 5.2                 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Oficina / Dirección                                            | NO APLICA            |                    |          |                      |     |
|     | 5.3                 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NO APLICA                                                      |                      |                    |          |                      |     |
|     | 5.4                 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Demora en atención<br>Picos de demanda de atención<br>Reclamos |                      |                    |          |                      |     |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO | - Fomentar la conciliación de la calificación de prioridades entre el nivel institucional y sectorial que fomenten criterios y escala de priorización en Triage apropiados.<br>- Establecer estrategias frente a la alta demanda a fin de continuar con el flujo de atención.<br>- Impulsar la implementación de la historia clínica electrónica funcional, con conectividad apropiada e interoperabilidad de sistemas.<br>- Registrar adecuadamente en los formatos y registros médicos del sistema informático; así como de manera manual, en caso de fallo del sistema. |                                                                |                      |                    |          |                      |     |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

M02.05.02.03.02

Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I



**M02.05.02.03.02 Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I**

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |                                                                                                 |                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                  | Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |                                                                                                 |                                        |
| <b>Objetivo</b>                | Brindar la atención clínica y/o quirúrgica inmediata de soporte de vida, al paciente en el Servicio de Emergencia Pediátrica                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |                                                                                                 |                                        |
| <b>Alcance</b>                 | INICIO: Médico de triage determina atención inmediata Prioridad I o derivación de paramédico<br>FIN: Estabilización y decisión de destino de paciente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |                                                                                                 |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                               | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                             | Salidas                                                                                         | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                       | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ejecutor                                                    |                                                                                                 |                                        |
| Paciente                       | Necesidad de atención                                                                                                                                 | <b>1. Valoración médica inmediata</b><br>Ingresado el paciente en el tópico de Shock Trauma, se procede con la evaluación médica inmediata y expeditiva del estado de salud del paciente pediátrico. Se determina la naturaleza de la situación grave / muy grave e inmediatamente se activa la alarma (timbre de emergencia) para llamado de apoyo de profesionales del Servicio. En este tipo de paciente inicialmente no se solicita ningún tipo de documento para proceder con su atención.                         | Médico asignado a la sala de Shock Trauma / Jefe de Guardia | Historia Sucinta de Emergencia llenada<br><br>Registro SGSS Acto médico<br>Indicaciones médicas | Paciente                               |
|                                |                                                                                                                                                       | <b>2. Abordaje verbal</b><br>Rápidamente obtener información relevante del familiar y/o acompañante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Médico/ Jefe de Guardia                                     |                                                                                                 |                                        |
|                                |                                                                                                                                                       | <b>3. Valoración física inicial del paciente</b><br>Se revisa rápidamente al paciente a fin de valorar su estado hemodinámico, respiratorio y neurológico, así como ver posibles lesiones y daños físicos. Asimismo, se inspecciona si porta algún objeto que pueda causar daño.                                                                                                                                                                                                                                        | Médico/ Jefe de Guardia                                     |                                                                                                 |                                        |
|                                |                                                                                                                                                       | <b>4. Determina, organiza e indica las intervenciones que se administre al paciente.</b><br>Determina e indica las medidas de soporte de vida, los fármacos, procedimientos y organiza el equipo de atención y distribuye el rol de cada profesional de salud participante en la atención del paciente grave / muy grave (médicos, enfermeras y paramédicos) necesarios para mantener la vida y estabilizar al paciente.                                                                                                | Médicos/ Jefe de Guardia                                    |                                                                                                 |                                        |
|                                |                                                                                                                                                       | <b>5. Preparación, provisión y administración de los fármacos y equipos.</b><br>Asegura la disponibilidad y el suministro oportuno de fármacos y equipos necesarios, realización de los procedimientos indicados para la atención del paciente con Prioridad I.                                                                                                                                                                                                                                                         | Licenciado (a) de Enfermería                                |                                                                                                 |                                        |
|                                |                                                                                                                                                       | <b>6. Evaluación médica permanente, elaboración de la Historia clínica, plan de trabajo (tratamiento y exámenes de ayuda al diagnóstico) y se determina el destino del paciente.</b><br>En base a las evidencias de la situación de salud del paciente se elabora la Historia Sucinta de Emergencia (Motivo de consulta, Antecedentes, Examen Físico. Impresión diagnóstica y el plan de trabajo incluidos el tratamiento, procedimientos y los exámenes auxiliares), posteriormente se define el destino del paciente. | Médico / Jefe de Guardia                                    |                                                                                                 |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |                            |                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                  | Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |                            |                                        |
| <b>Objetivo</b>                | Brindar la atención clínica y/o quirúrgica inmediata de soporte de vida, al paciente en el Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |                            |                                        |
| <b>Alcance</b>                 | INICIO: Médico de triage determina atención inmediata Prioridad I o derivación de paramédico<br>FIN: Estabilización y decisión de destino de paciente                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |                            |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                   | Salidas                    | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ejecutor                                          |                            |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                          | <b>7. Regulariza el registro y acreditación del paciente atendido inicialmente</b><br>Familiares y/o acompañante se acercan a la Unidad de admisión para que a través del SGSS (o alternativo) se registre el ingreso y verifique la acreditación del paciente.                                                                                                                                                                                                                               | Técnico de admisión (Admisionista / Terminalista) |                            |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                          | <b>8. Preparación del paciente para ser transferido a el lugar de destino determinado.</b><br><br>Se completa la documentación del paciente: Formato de admisión (filiación y condición de asegurado), historia clínica, notas de enfermería, kardex de tratamiento, informes de exámenes auxiliares, hoja de autorización de internamiento, hojas de consentimiento informado y tarjetas de identificación palmo/plantar si corresponde.<br><br>Se prepara al paciente para ser transferido. | Licenciado (a) de Enfermería                      | Historia clínica compilada |                                        |
| <b>Indicadores</b>             | Porcentaje de pacientes Prioridad I respecto al total de emergencia pediátricas<br>Porcentaje de pacientes de prioridad I atendidos fallecidos respecto al total de pacientes ingresados con Prioridad I |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |                            |                                        |
| <b>Registros</b>               | Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención e indicaciones médicas en la Historia clínica de pacientes con prioridad I registradas en el SGSS                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |                            |                                        |

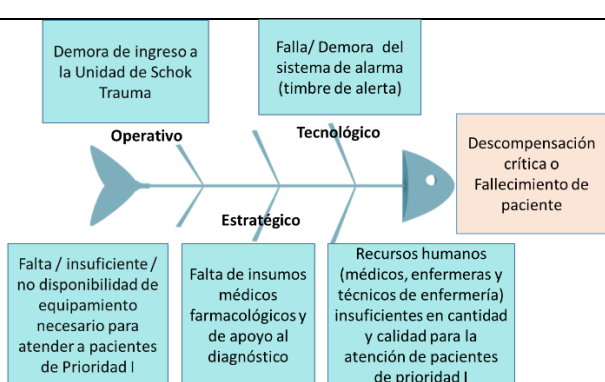
**M02.05.02.03.02 Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I**

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I                                                                                       |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de pacientes Prioridad I respecto al total de emergencia pediátrica                                                                                  |
| Descripción del Indicador | Es la relación entre el total de pacientes atendidos debido a una Prioridad I en el Servicio de Emergencia entre el total de pacientes atendidos en un periodo. |
| Objetivo del Indicador    | Permite evaluar la demanda de atención de pacientes con características de inmediatez y mejorar la capacidad de respuesta del servicio de emergencia.           |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ pacientes atendidos por Prioridad I}}{\text{Total de pacientes atendidos}} \%$                                                          |
| Fuentes de Información    | Historia Sucinta de Emergencias<br>SGSS<br>Censo diario                                                                                                         |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                         |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                               |
| Meta                      | Menor al 10 %                                                                                                                                                   |

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I                                                                |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de pacientes de Prioridad I atendidos fallecidos respecto al total de pacientes ingresados con Prioridad I                    |
| Descripción del Indicador | Es la relación de pacientes con Prioridad I atendidos fallecidos entre el total de pacientes de Prioridad I atendidos en un periodo,     |
| Objetivo del Indicador    | Permite evaluar la eficiencia en la atención de pacientes de Prioridad I y mejorar la calidad de respuesta de la Unidad de Shock Trauma. |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ pacientes atendidos por Prioridad I fallecidos}}{\text{Total de pacientes atendidos}} \%$                        |
| Fuentes de Información    | Historia Sucinta de Emergencias<br>SGSS<br>Censo diario                                                                                  |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                  |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                        |
| Meta                      | Menor al 2%                                                                                                                              |



**M02.05.02.03.02 Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I**

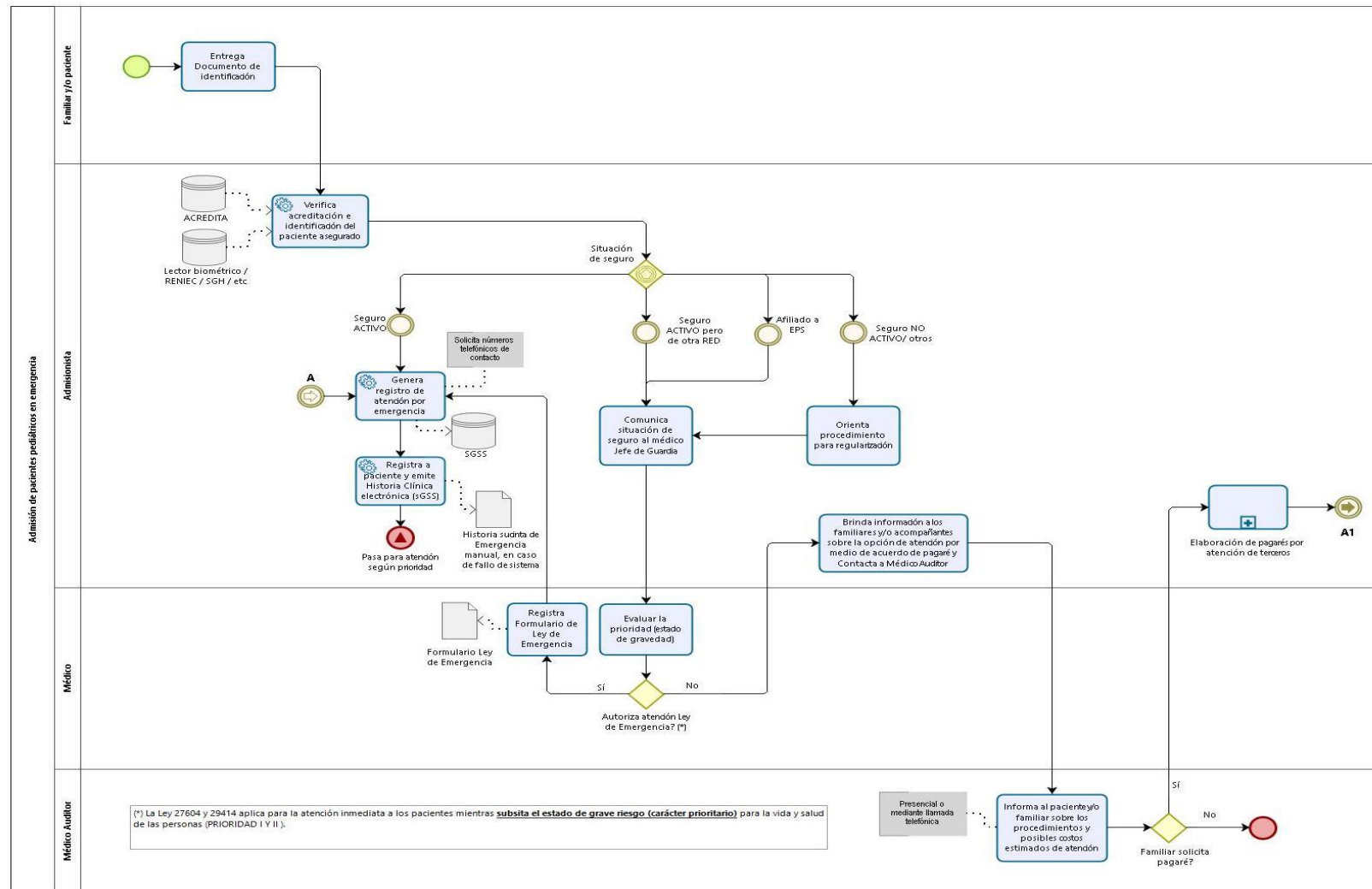
| FICHA DE RIESGOS              |                           |                                            |                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|-------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|------|
| 1                             | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                     | Prestaciones de Salud                                                                                                        |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               |                           | Proceso (Nivel 1)                          | Atención de Salud                                                                                                            |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               |                           | Subproceso (Nivel 2)                       | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                          |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               |                           | Subproceso (Nivel 3)                       | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrica                                                                               |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               |                           | Procedimiento                              | Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma Prioridad I                                                    |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               |                           | Actividad                                  | Atención médica inmediata integral y soporte de vida que requiera el paciente grave/muy grave.                               |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
| 2                             | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                | Brindar la atención clínica y/o quirúrgica inmediata de soporte de vida, al paciente en el Servicio de Emergencia Pediátrica |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               |                           | Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                      |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
| 3                             | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                            |                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                             | Operativo, tecnológico y estratégico                                                                                         |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               | 3.2                       | CODIFICACIÓN                               |                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                     | Descompensación crítica o Fallecimiento de paciente                                                                          |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                         | Causa N° 01                                                                                                                  | Demora de ingreso a la Unidad de Shock Trauma                                                                                                    |          |                      |      |
|                               |                           |                                            | Causa N° 02                                                                                                                  | Falla/ Demora del sistema de alarma (timbre de alerta)                                                                                           |          |                      |      |
|                               |                           |                                            | Causa N° 03                                                                                                                  | Falta /Insuficiente/ No disponibilidad de equipamiento necesario para atender a pacientes de Prioridad I                                         |          |                      |      |
|                               |                           |                                            | Causa N° 04                                                                                                                  | Falta de insumos médicos farmacológicos y de apoyo al diagnóstico                                                                                |          |                      |      |
|                               |                           |                                            | Causa N° 05                                                                                                                  | Recursos humanos (médicos, enfermeras y técnicos de enfermería) insuficientes en cantidad y calidad para la atención de pacientes de prioridad I |          |                      |      |
|                               | 3.4                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN                    | Diagrama Causa Efecto                                                                                                        |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
| Diagrama de Flujo de Procesos |                           |                                            |                                          |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
| 4                             | VALORACIÓN DE RIESGO      |                                            |                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |          |                      |      |
|                               | 4.1                       | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                 |                                                                                                                              |                                                                                                                                                  | IMPACTO  |                      |      |
|                               |                           | Análisis Cualitativo                       | Análisis Cuantitativo                                                                                                        |                                                                                                                                                  | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                               |                           | Muy Baja                                   | 0.1                                                                                                                          |                                                                                                                                                  | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                               |                           | Baja                                       | 0.3                                                                                                                          |                                                                                                                                                  | Bajo     | 0.10                 |      |
|                               |                           | Moderada                                   | 0.5                                                                                                                          |                                                                                                                                                  | Moderado | 0.20                 |      |
|                               |                           | Alta                                       | 0.7                                                                                                                          |                                                                                                                                                  | Alto     | 0.40                 |      |
|                               |                           | Muy Alta                                   | 0.9                                                                                                                          | 0.9                                                                                                                                              | Muy alto | 0.80                 | 0.8  |
|                               |                           | Alta                                       |                                                                                                                              | 0.90                                                                                                                                             | Alto     |                      | 0.80 |

|   |     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                   |  |  |
|---|-----|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--|--|
|   |     | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                   |  |  |
|   | 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.720                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Prioridad del Riesgo | Alta prioridad    |  |  |
| 5 | 5.1 | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | X                    | Evitar riesgo     |  |  |
|   |     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      | Transferir Riesgo |  |  |
|   | 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NO APLICA            |                   |  |  |
|   | 5.3 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                   |  |  |
|   | 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Estado crítico del paciente (inminente riesgo de pérdida de la vida)<br>Signos vitales inestables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                   |  |  |
|   | 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Fomentar que el Equipo de profesionales sean capacitados constantemente en la atención de pacientes de Prioridad I.</li><li>Asegurar un Número de profesionales de salud suficientes para la atención integrada y multidisciplinaria de pacientes de Prioridad I.</li><li>Requerir y gestionar la disponibilidad de Equipamiento tecnológico suficiente y en buen estado de conservación para la atención de pacientes de Prioridad I.</li><li>Gestionar e impulsar que los Insumos médicos (fármacos, dispositivos médicos y de ayuda al diagnóstico) como laboratorio e Imágenes (RX, ECO, TAC. RMN) se encuentren accesibles y próximos a la emergencia pediátrica en condición de dar respuesta rápida, que permitan el manejo eficiente de estos pacientes de prioridad I.</li><li>Velar por que la Infraestructura de área sea suficiente e instalaciones sean apropiadas para atender pacientes de prioridad I</li></ul> |                      |                   |  |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

## M02.05.02.03.03 Admisión de pacientes pediátricos en emergencia



### M02.05.02.03.03 Admisión de pacientes pediátricos en emergencia

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                                                       |                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Admisión de pacientes pediátricos en emergencia                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                                                       |                                        |
| Objetivo                       | Verificar la identificación y acreditación del paciente, emitir pagaré, de corresponder, registrar el ingreso de paciente a emergencia y generar la Historia Sucinta de Emergencia Pediátrica.                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                                                       |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Médico determinó en triage la prioridad y el lugar de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica.<br>FIN: Historia Sucinta generada para atención en este Servicio de Emergencia Pediátrica o derivación del paciente a Policlínico y/o Red correspondiente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                                                       |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                   | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    | Salidas                                                               | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecutor                           |                                                                       |                                        |
| Paciente pediátrico            | Evaluación de triage<br><br>Indicación de atención<br><br>Documento de Identificación                                                                                                                                                                                     | <b>1. Entrega documento de identificación</b><br>El documento de identificación puede ser el Documento Nacional de Identidad (DNI), Partida de nacimiento, Ficha de recién nacido, Pasaporte, carnet de extranjería o afin del paciente pediátrico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Familiar, acompañante y/o paciente | Condición de asegurado revisado<br><br>Historia sucinta de emergencia | Paciente<br><br>Médico<br><br>Tópicos  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2. Verifica acreditación e identificación del paciente asegurado</b><br>Ingresar el tipo y número del documento de identificación para verificar la acreditación mediante el Sistema informático "Acredita". Contrasta la identificación con la información de los sistemas informáticos disponibles (RENIEC, biométrico, otros).<br><br>Según situación del seguro:<br>• Si el <b>SEGURO</b> está <b>ACTIVO</b> y pertenece a la Red:<br>3.1. Genera registro por atención por emergencia.<br>3.2. Registra al paciente y emite la Historia Clínica electrónica (SGSS), o si el sistema electrónico no está operativo Imprime y entrega la Historia Sucinta de Emergencia con los datos completados manualmente (Nombre, tipo de acreditación y red Prestacional).<br><b>FIN</b> – Pasa al Procedimiento de atención según prioridad sea Tópico de Pediatría Clínica o Tópico de Cirugía.<br><br>• Si el <b>SEGURO</b> está <b>ACTIVO, pero no pertenece a la Red</b> , o se encuentra afiliado a la EPS:<br>3.3. Comunica situación de seguro al médico jefe de Guardia quien determinará su atención de acuerdo a la prioridad del paciente.<br>Si es prioridad I, II se atiende, se estabiliza al paciente y posteriormente sea derivado a la Red correspondiente o gestiona la transferencia a la Red de adscripción del paciente.<br>Ir al Paso 4<br><br>O consulta al Médico Auditor en los casos de EPS.<br>Ir al Paso 4<br><br>• Si <b>NO TIENE SEGURO</b> , o está <b>NO ACTIVO, CESADOS, OTROS</b><br>3.4. Orienta procedimiento de regularización<br>Ir al Paso 3.3 | Terminalista / Admisionista        |                                                                       |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |         |                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Admisión de pacientes pediátricos en emergencia                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |         |                                        |
| Objetivo                       | Verificar la identificación y acreditación del paciente, emitir pagaré, de corresponder, registrar el ingreso de paciente a emergencia y generar la Historia Sucinta de Emergencia Pediátrica.                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Médico determinó en triage la prioridad y el lugar de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica.<br>FIN: Historia Sucinta generada para atención en este Servicio de Emergencia Pediátrica o derivación del paciente a Policlínico y/o Red correspondiente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                   | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ejecutor                 |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>4. Evaluar la prioridad (estado de gravedad)</b><br/>En base a la priorización del Triage y condición de salud del paciente determina si</p> <p><b>Prioridad I</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si es un paciente con Prioridad I se atiende al paciente con o sin seguro.</li> <li>Si este paciente con Prioridad I y no tiene seguro, el jefe de guardia, o a quien éste delegue, autoriza su atención por Ley de Emergencia.</li> </ul> <p><b>¿Autoriza atención por Ley de Emergencia?</b><br/> <b>SI:</b> Ir al paso 5 y 6<br/> <b>NO:</b> Informa al paciente y/o familiar que su atención corresponde a una urgencia por lo que se sugiere la transferencia al Policlínico o Red que corresponda. (Ir al paso 6 y 7)</p> <p><b>Prioridad II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si es un paciente con prioridad II con o sin seguro, se procede con atención en tanto de familiar regulariza admisión.</li> </ul> <p><b>Prioridad III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de paciente con prioridad III con seguro activo se procede a su atención, previa admisión.</li> <li>Si este paciente con prioridad III no tiene seguro o pertenece a EPS, se brinda atención inicial y una vez estabilizado se transfiere a otro centro de salud.<br/>En todos estos casos se comunica al Admisionista y médico auditor.<br/>(Ir al Paso 6 y 7)</li> </ul> <p><b>Prioridad IV y V</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si es un paciente con prioridad IV o V con seguro activo, se Informa al familiar y/o acompañante que su atención corresponde a una Prioridad IV (urgencia menor) o Prioridad V (no urgencia/ no emergencia) por lo que se sugiere acudir a hospital de menor complejidad o Policlínico de adscripción o Red que corresponda, o la espera de 2 a 4 horas para su atención</li> <li>Si es un paciente con prioridad IV o V sin seguro o NO activo, se Informa al familiar y/o acompañante que acuda a otro centro de salud público o privado.</li> </ul> | Médico / Jefe de Guardia |         |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                 |                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Admisión de pacientes pediátricos en emergencia                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                 |                                        |
| Objetivo                       | Verificar la identificación y acreditación del paciente, emitir pagaré, de corresponder, registrar el ingreso de paciente a emergencia y generar la Historia Sucinta de Emergencia Pediátrica.                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                 |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Médico determinó en triage la prioridad y el lugar de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica.<br>FIN: Historia Sucinta generada para atención en este Servicio de Emergencia Pediátrica o derivación del paciente a Policlínico y/o Red correspondiente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                 |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                   | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 | Salidas                         | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ejecutor                        |                                 |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>5. Registra Formulario de Ley de Emergencia y posteriormente e remite a Jefatura de Admisión</b><br>Entregan formatos a la salida del Turno del Admisionista en la Jefatura de Admisión para que se gestionen los trámites correspondientes.<br>Ir al Paso 3.1. y 3.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Médico / Jefe de Guardia        | Formulario de Ley de Emergencia |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>6. Brinda información a los familiares y/o acompañantes sobre la opción de atención por medio de acuerdo de pagaré y Contacta a médico Auditor</b><br>Esta orientación se da en los casos que la necesidad de atención corresponde a una Emergencia/urgencia mayor (Prioridades I, II y III).<br><br>En caso de Prioridad I y II se atiende primero y posteriormente se regulariza su admisión mediante las opciones de la firma de los formatos de pagaré.<br><br>En caso de pacientes con Prioridad III se informa la atención mediante la emisión de pagarés En estos casos se procede a comunicar al Médico Auditor. | Admisionista/ Terminalista      | Paciente y/o familiar orientado |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>7. Informa al paciente y/o familiar sobre los procedimientos y posibles costos de atención</b><br>Brinda información sobre la modalidad de atención por medio de la suscripción de pagaré<br><br><b>¿Paciente/ familiar solicita pagaré?</b><br>SI: Ir al Procedimiento “Elaboración de pagarés por atención de terceros”.<br>Ir al paso 3.1 y 3.2<br>NO: FIN                                                                                                                                                                                                                                                            | Médico Auditor Emergencia CELIM | Pagaré aceptado o denegado      |                                        |
| Indicadores                    | Tasa de admitidos No asegurados entre el total de pacientes admitidos CON SEGURO VIGENTE                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                 |                                        |
| Registros                      | Registro de atención en el SGSS                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                 |                                        |

## M02.05.02.03.03 Admisión de pacientes pediátricos en emergencia

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Admisión de pacientes pediátricos en emergencia                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nombre Indicador          | Tasa de admitidos No asegurados                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Descripción del Indicador | El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de PACIENTES ADMITIDOS NO ASEGURADOS entre el número de PACIENTES ASEGURADOS.<br>Los pacientes No asegurados o con seguro NO activo generan servicios de salud que demandan infraestructura, recursos humanos y materiales adicionales para su atención. |
| Objetivo del Indicador    | Evalúa la cantidad y los costos adicionales para atender la demanda de servicios de salud a pacientes No asegurados o con seguro No activo que son atendidos en el Servicio de Emergencia Pediátrica del HNERM                                                                                                                             |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos SIN seguro o con seguro No activo}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos con seguro vigente en la Emergencia Pediátrica}} \%$                                                                                                                                                            |
| Fuentes de Información    | Reportes diarios de Admisionista<br>Registros SGSS<br>SES                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Meta                      | Acorde a la normativa<br>Hospital III – 2: 3%                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## M02.05.02.03.03 Admisión de pacientes pediátricos en emergencia

| FICHA DE RIESGOS |                           |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
|------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|
| 1                | NOMBRE DEL PROCESO        |                            | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |      | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                          |                      |      |
|                  |                           |                            | Proceso (Nivel 1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      | Atención de Salud                                                                                                                                                                              |                      |      |
|                  |                           |                            | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                            |                      |      |
|                  |                           |                            | Subproceso (Nivel 3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas                                                                                                                                                |                      |      |
|                  |                           |                            | Procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      | Admisión de paciente pediátricos en Emergencia                                                                                                                                                 |                      |      |
|                  |                           |                            | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      | Verifica acreditación e identificación del asegurado                                                                                                                                           |                      |      |
| 2                | OBJETIVO DEL PROCESO      |                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | Verificar la identificación y acreditación del paciente, emitir pagaré, de corresponder, registrar el ingreso de paciente a emergencia y generar la Historia Sucinta de Emergencia Pediátrica. |                      |      |
|                  |                           |                            | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                        |                      |      |
| 3                | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
|                  | 3.1                       | TIPO DE RIESGO             | Tecnológico, Operativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
|                  | 3.2                       | CODIFICACIÓN               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
|                  | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO     | No se pueda acreditar y autenticar identidad del paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
|                  | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS         | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | Recursos humanos insuficientes para cubrir una programación continua y sin interrupciones ( 24/ 7 los 365 días del año)                                                                        |                      |      |
|                  |                           |                            | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | Sistemas de apoyo (RENIEC, lector biométrico, etc.) no estén disponibles u operativos                                                                                                          |                      |      |
|                  |                           |                            | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | Falta de datos de contacto de padres o responsables legales del menor                                                                                                                          |                      |      |
|                  |                           |                            | Causa N° 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | Sistema no disponible por falta de internet                                                                                                                                                    |                      |      |
|                  |                           |                            | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
|                  | 3.4                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN    | <div>Diagrama de Flujo de Procesos</div> <div><div>Recursos humanos insuficientes para cubrir una programación continua y sin interrupciones ( 24/ 7 los 365 días del año)</div><div>Sistemas de apoyo (RENIEC, lector biométrico, etc.) no estén disponibles u operativos</div><div>Falta de datos de contacto de padres o responsables legales del menor</div><div>Sistema no disponible por falta de internet</div><div>No se pueda acreditar y autenticar identidad del paciente</div><div>Operativo</div><div>Operativo</div><div>Operativo</div><div>Tecnológico</div></div> |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
| 4                | VALORACIÓN DE RIESGO      |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |
|                  | 4.1                       | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | IMPACTO                                                                                                                                                                                        |                      |      |
|                  |                           | Análisis Cualitativo       | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      | Análisis                                                                                                                                                                                       | Análisis Cualitativo |      |
|                  |                           | Muy Baja                   | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      | Muy Bajo                                                                                                                                                                                       | 0.05                 |      |
|                  |                           | Baja                       | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      | Bajo                                                                                                                                                                                           | 0.10                 |      |
|                  |                           | Moderada                   | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0.5  | Moderado                                                                                                                                                                                       | 0.20                 | 0.2  |
|                  |                           | Alta                       | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      | Alto                                                                                                                                                                                           | 0.40                 |      |
|                  |                           | Muy Alta                   | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      | Muy alto                                                                                                                                                                                       | 0.80                 |      |
|                  |                           | Alta                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0.50 | Alto                                                                                                                                                                                           |                      | 0.20 |
|                  |                           |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                                                                                |                      |      |

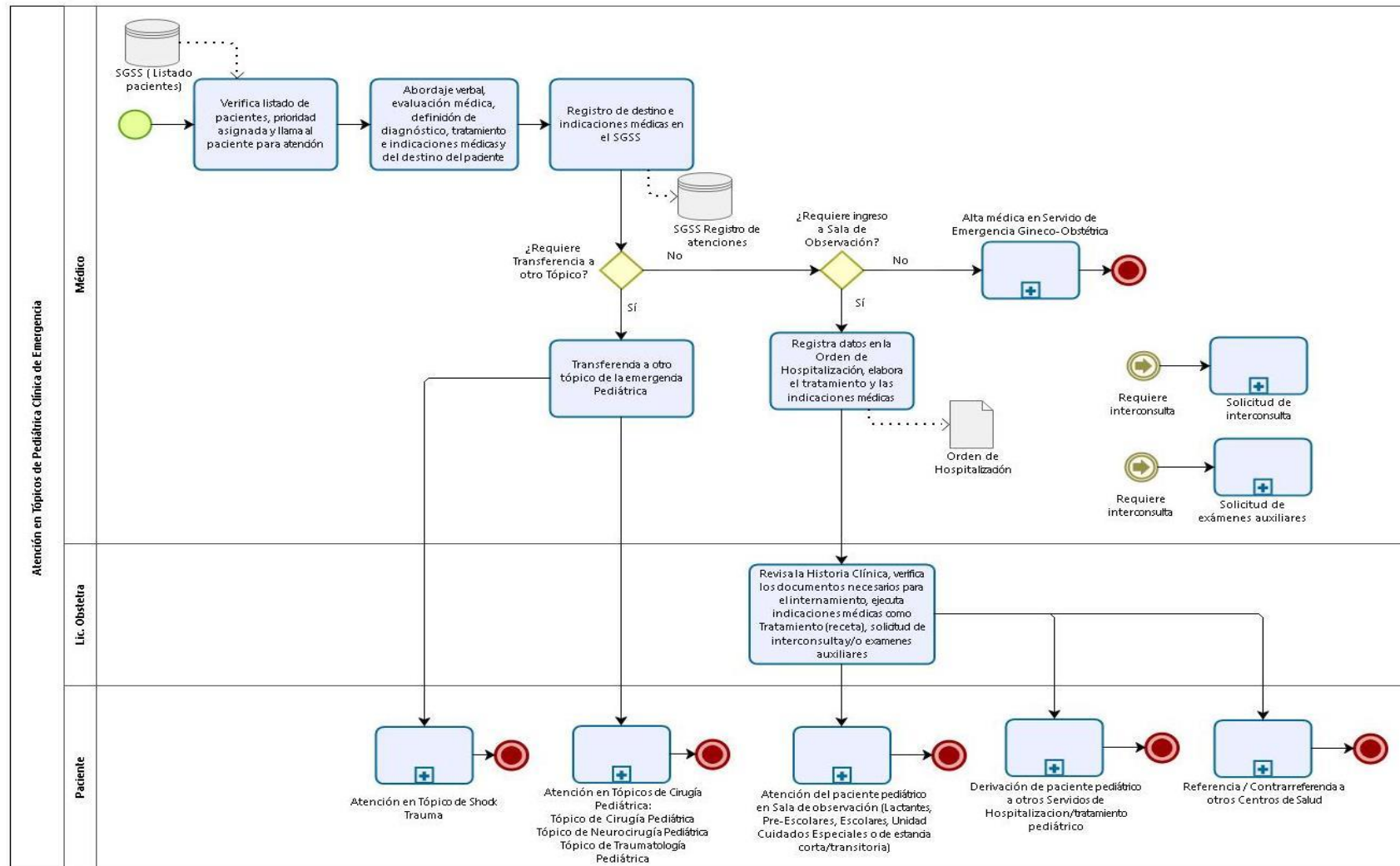


|   |     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                   |  |  |
|---|-----|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--|--|
|   |     | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                   |  |  |
|   | 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prioridad del Riesgo | Moderada          |  |  |
| 5 | 5.1 | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X                    | Evitar riesgo     |  |  |
|   |     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      | Transferir Riesgo |  |  |
|   | 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NO APLICA            |                   |  |  |
|   | 5.3 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |                   |  |  |
|   | 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Reclamos<br>Demora en la atención<br>Picos de alta demanda por acumulo de pacientes<br>Insatisfacción de pacientes<br>Sistemas inoperativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                   |  |  |
|   | 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Asegurar la asignación de recurso humanos suficientes y capacitados como parte de la programación de personal de Admisión 24/7/365 días en el Servicio de Emergencia Pediátrica.</li><li>Capacitación periódica del recurso humano en manejo de equipos y procesos de admisión; asimismo capacitado en el buen trato al paciente y familiares.</li><li>Implementar y mantener sistemas / procesos de acreditación que faciliten la identificación y tipificación del paciente Asegurado y No asegurado.</li><li>Mantener los equipos informáticos de admisión (impresora, lector biométrico, entre otros) se encuentren operativos y con mantenimiento periódico y sistemático.</li><li>Fomentar que el proceso de aseguramiento sea fiscalizado con la finalidad de determinar si el domicilio registrado en la adscripción del paciente es su domicilio real (ya que existe una sobredemanda que no refleja a la población de la jurisdicción de la Red Rebagliati).</li></ul> |                      |                   |  |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

## M02.05.02.03.04 Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia



## M02.05.02.03.04 Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                                   |                                                                                                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                  | Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                                   |                                                                                                                          |
| <b>Objetivo</b>                | Brindar la atención a los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia, considerando el nivel de prioridad asignado (prioridad II, III, IV o V), cuyas atenciones deben realizarse en un tiempo de espera máximo considerando en la norma vigente (actualmente Sistema Manchester) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                                   |                                                                                                                          |
| <b>Alcance</b>                 | INICIO: Médico determinó en triage la prioridad y el lugar de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica. Paciente admitido.<br>FIN: Evaluación del paciente y definición de destino                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                                   |                                                                                                                          |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          | Salidas                                           | Destinatario de los bienes y servicios                                                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ejecutor                 |                                                   |                                                                                                                          |
| Paciente pediátrico            | Evaluación de triage<br><br>Admisión de paciente                                                                                                                                                                                                                                         | 1. Verifica listado de pacientes, prioridad asignada en el sistema SGSS (o manualmente si este sistema no está operativo) y llama paciente para atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Médico / Jefe de Guardia | Paciente atendido<br><br>Orden de Hospitalización | Paciente<br><br>Sala de Observación<br><br>Transferencia a otros servicios de atención<br><br>Hospitalización pediátrica |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2. Abordaje verbal, evaluación médica, definición de diagnóstico, tratamiento y definición del destino del paciente e indicaciones médicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3. Registro de destino e indicaciones médicas en el SGSS<br><br>¿Requiere transferencia a otro tópico?<br>SI: Ir al paso 4<br>NO ¿Requiere ingreso a Sala de Observación?<br>SI: Ir al paso 5 y 6<br>NO: Ir al procedimiento "Alta Médica de Emergencia Pediátrica"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4. Transferencia a otro Tópico de la emergencia pediátrica<br>Después de evaluado el paciente y determinado el tipo de atención que requiriera el paciente, el médico tratante del Tópico de Pediatría Clínica puede derivar al paciente a:<br><br><b>Prioridad I:</b><br>- Tópico de Trauma Shock<br><br><b>Tópicos de Cirugía Pediátrica</b><br>- Tópico de Cirugía Pediátrica<br>- Tópico de Neurocirugía Pediátrica<br>- Tópico de Traumatología Pediátrica                                                                                                                             | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5. Registra datos en la Orden de Hospitalización, elabora el tratamiento y las indicaciones médicas<br>Determinada la necesidad de ingresar al paciente a una de las salas de observación, el médico deja expresamente por escrito el tratamiento, las indicaciones médicas, órdenes de exámenes auxiliares y/o procedimientos médicos; así como los formatos necesarios para el internamiento. Con lo anteriormente completado, procede a:<br><br>- Informar/ explicar a los padres/ responsables legales del menor la necesidad de internamiento en las salas de observación y el plan de | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |         |                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |         |                                        |
| Objetivo                       | Brindar la atención a los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia, considerando el nivel de prioridad asignado (prioridad II, III, IV o V), cuyas atenciones deben realizarse en un tiempo de espera máximo considerando en la norma vigente (actualmente Sistema Manchester) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Médico determinó en triage la prioridad y el lugar de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica. Paciente admitido.<br>FIN: Evaluación del paciente y definición de destino                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                              | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecutor                     |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | tratamiento, procedimiento y exámenes auxiliares a los que el menor será sometido para la estabilización/mejoría o recuperación del paciente.<br><br>- Informa y explica a la enfermera el tratamiento, indicaciones que se ha determinado para el paciente, asimismo entrega la receta y las ordenes de exámenes auxiliares si corresponde.                                                                                                       |                              |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>6. Revisa la Historia Clínica, verifica los documentos necesarios para el internamiento en sala de observación, ejecuta las indicaciones médicas como tratamiento (receta), solicitud de interconsulta y/o exámenes auxiliares.</b><br><br>Ir al Procedimiento “Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)”, en caso corresponda | Licenciado (a) de Enfermería |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>7. Coordina para transferencia a otros servicios de atención y Hospitalización pediátrica.</b><br>Ir al Procedimiento “Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios” o al Procedimiento “Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud”, según corresponda                                                                                                                                                                     | Licenciado (a) de Enfermería |         |                                        |
| Indicadores                    | Porcentaje de pacientes atendidos en los Tópicos de Pediatría Clínica                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |         |                                        |
| Registros                      | Registro de atención en el SGSS                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |         |                                        |

## M02.05.02.03.04 Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia                                                                                                                                 |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de pacientes atendidos en los Tópicos de Pediatría Clínica                                                                                                                  |
| Descripción del Indicador | El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de PACIENTES ATENDIDOS EN TÓPICOS DE PEDIATRÍA CLÍNICA entre el número TOTAL DE PACIENTES ADMITIDOS. |
| Objetivo del Indicador    | Evalúa la demanda de servicios de salud que requieren atención ambulatoria de casos clínicos (no quirúrgicos) en la Emergencia Pediátrica del HNERM                                    |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes atendidos en Tópicos de Pediatría Clínica}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos de emergencia Pedaitrica}} \%$                                |
| Fuentes de Información    | Reportes diarios de Admisionista<br>Registro SGSS                                                                                                                                      |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                      |
| Meta                      | Mayor al 80 %                                                                                                                                                                          |

## M02.05.02.03.04 Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia

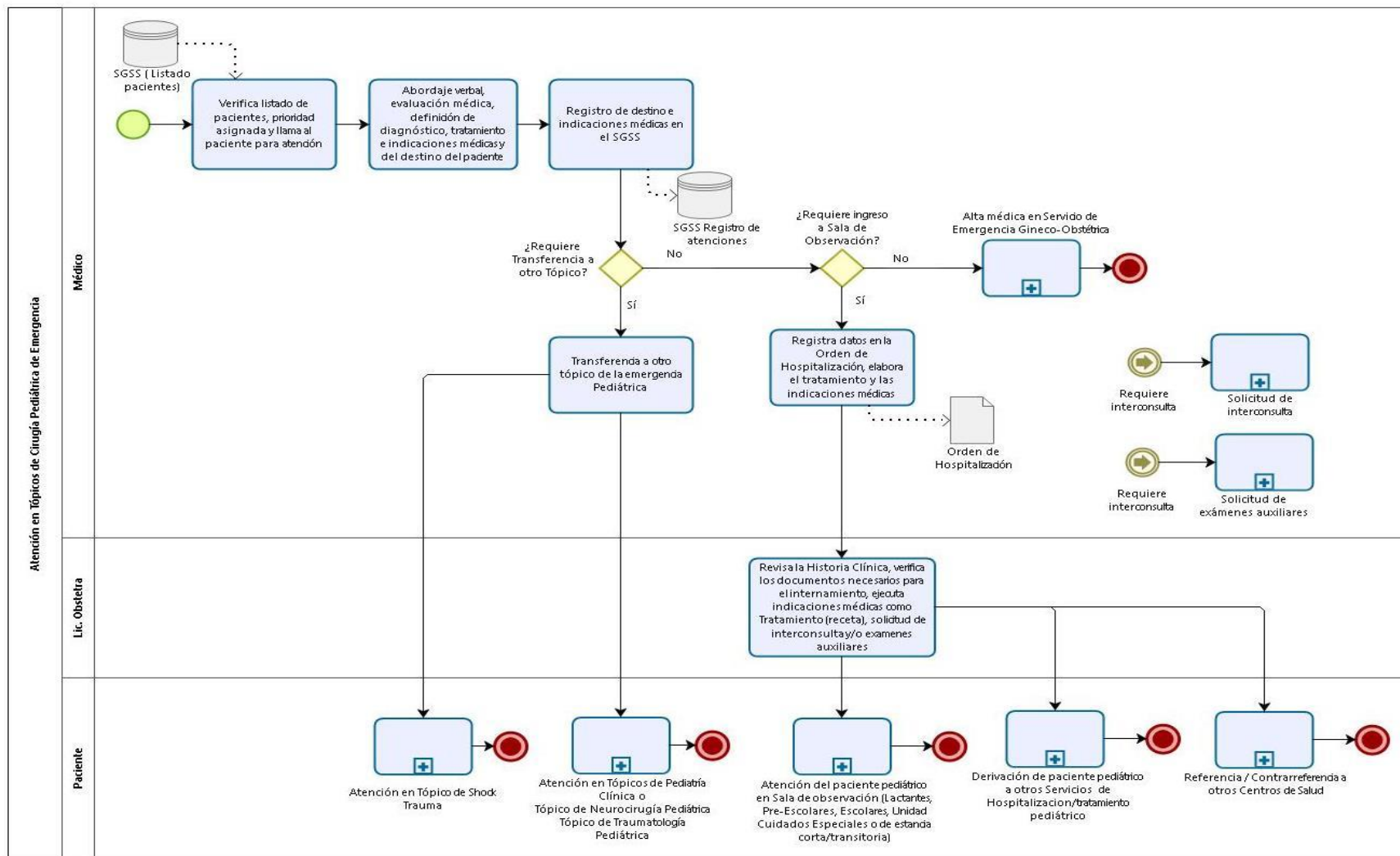
| FICHA DE RIESGOS |                           |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |  |
|------------------|---------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1                | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                     | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  |                           | Proceso (Nivel 1)                          | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 2)                       | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 3)                       | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  |                           | Procedimiento                              | Atención en Tópicos de Pediatría Clínica de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  |                           | Actividad                                  | Consulta médica de pediatría clínica (Abordaje verbal, evaluación médica, definición de diagnóstico, tratamiento y definición del destino del paciente e indicaciones médicas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |  |
| 2                | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                | Brindar la atención a los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia (tópicos de Pediatría Clínica), considerando el nivel de prioridad asignado (prioridad II, III, IV o V), cuyas atenciones deben realizarse en un tiempo de espera máximo considerando en la norma vigente (actualmente Sistema Manchester)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  |                           | Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |  |
| 3                | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                             | Médico, Tecnológico, Operativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  | 3.2                       | CODIFICACIÓN                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                     | Demora en la atención médica (tiempos que excedan los determinados según prioridad)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                         | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sistema de registro de pacientes (SGSS) no disponible, inoperativo o caída del sistema de internet                                                                                                         |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Equipos informáticos: Computadoras, Tablet e impresoras inoperativos.                                                                                                                                      |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Software o diseño de Historia clínica y de atenciones médicas NO AMIGABLE Y SIN CONECTIVIDAD con otros tópicos de la emergencia, con farmacia pediátrica y laboratorio.                                    |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Demanda incrementad de prioridades IV ( urgencia menor) o de prioridad V ( no urgencia/no emergencia)                                                                                                      |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Insuficientes recursos humanos (médicos, enfermeras y tec. de enfermería)                                                                                                                                  |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Equipos médicos insuficientes e inoperativos (falta de termómetros, tensiómetros, otoscopio, linternas, balanzas, pulsoxímetro, bajalenguas, kit de evaluación neurológica, camillas, fuentes de luz fija) |  |
| Causa N° 07      |                           |                                            | Falta de documentos de identidad y régimen de aseguramiento no determinado que requiere la aprobación del médicos auditor de seguros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  | Diagrama Causa Efecto     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |  |
|                  | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN   | Diagrama de Flujo de Procesos              | <div><div>Software o diseño de Historia Clínica y de atenciones médicas NO amigable y sin conectividad con otros tópicos de emergencia (farmacia pediátrica y laboratorio)</div><div>Sistema de registro de pacientes no disponible, inoperativo o caída de internet</div><div>Equipos informáticos: computadoras, tablets e impresoras inoperativas</div><div>Operativo</div><div>Estratégico</div><div>Estratégico</div><div>Operativo</div><div>Demora en la atención médica (tiempos que excedan los determinados según prioridad)</div><div>Demanda incremental de prioridades IV y V</div><div>Insuficientes recursos humanos (médicos, enfermeras y técnicos de enfermería)</div><div>Equipos médicos insuficientes e inoperativos</div><div>Falta de documentos de identidad o regularización de seguro para admisión del paciente</div></div> |                                                                                                                                                                                                            |  |

|                                                |                | VALORACIÓN DE RIESGO                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             |               |          |                      |      |
|------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|----------------------|------|
| 4                                              | 4.1            | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             |               | IMPACTO  |                      |      |
|                                                |                | Análisis Cualitativo                                                   | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                             |               | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                                                |                | Muy Baja                                                               | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |               | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                                                |                | Baja                                                                   | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |               | Bajo     | 0.10                 |      |
|                                                |                | Moderada                                                               | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |               | Moderado | 0.20                 |      |
|                                                |                | Alta                                                                   | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0.7                                                                                                                                                                                         |               | Alto     | 0.40                 |      |
|                                                |                | Muy Alta                                                               | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |               | Muy alto | 0.80                 | 0.8  |
|                                                |                | Alta                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0.70                                                                                                                                                                                        |               | Alto     |                      | 0.80 |
|                                                | 4.2            | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             |               |          |                      |      |
| Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto |                | 0.560                                                                  | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Alta prioridad                                                                                                                                                                              |               |          |                      |      |
| 5                                              | 5.1            | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             |               |          |                      |      |
|                                                |                | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X                                                                                                                                                                                           | Evitar riesgo |          |                      |      |
|                                                | Aceptar Riesgo |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Transferir Riesgo                                                                                                                                                                           |               | X        |                      |      |
|                                                | 5.2            | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Servicio de Emergencias Pediátrica-HNERM<br>Oficina de Gestión y Desarrollo- RED Rebagliati.<br>Departamento de Estadística e informática.<br>Gerencia de Administración de Red Rebagliati. |               |          |                      |      |
|                                                | 5.3            | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                             |               |          |                      |      |
|                                                | 5.4            | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Demora en la atención de pacientes asignados al tópico de Pediatría Clínica.<br>Complicaciones médicas de los pacientes por demora en el tiempo de espera.<br>Demora en la elaboración de Historia Clínica de atención en tópico de Pediatría Clínica.<br>Aumento de Quejas de los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                             |               |          |                      |      |
|                                                | 5.5            | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Impulsar la Implementación y mantenimiento del Sistema de acreditación del usuario de manera eficiente y rápido. Sistema de acreditación para pacientes No asegurados eficiente y rápido.</li><li>• Impulsar la Implementación y mantenimiento de los equipos y la conectividad del sistema informático necesario para la atención en el tópico de Pediatría Clínica.</li><li>• Instalación y entrenamiento sobre el registro de la Historia Clínica electrónica, mediante un modelo amigable, que facilite la elaboración por los médicos y que optimice el tiempo de atención.</li><li>• Impulsar la adquisición, instalación de equipos médicos y mobiliario necesario para este tipo de atención.</li><li>• Asegurar la Provisión de recursos humanos (médicos, enfermeras, tec. de enfermería).</li><li>• Sugerir el desarrollo de una gestión de la RED Rebagliati que tenga contención para atenciones de Prioridad IV y V de forma que se reduzca la demanda de paciente que requieran atención medica de nivel menor.</li></ul> |                                                                                                                                                                                             |               |          |                      |      |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

## M02.05.02.03.05 Atención en Tópico de Cirugía Pediátrica de Emergencia





# M02.05.02.03.05 Atención en Tópico de Cirugía Pediátrica de Emergencia

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                                   |                                                                                                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                         | Atención en Tópicos de Cirugía Pediátrica de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                                   |                                                                                                                          |
| Objetivo                       | Brindar la atención a los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia, considerando el nivel de prioridad asignado (prioridad II, III, IV o V), cuyas atenciones deben realizarse en un tiempo de espera máximo considerando en la norma vigente (actualmente Sistema Manchester) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                                   |                                                                                                                          |
| Alcance                        | INICIO: Médico determinó en triage / Tópico de Pediatría Clínica la prioridad y el lugar de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica. Paciente admitido.<br>FIN: Evaluación del paciente y definición de destino                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                                   |                                                                                                                          |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          | Salidas                                           | Destinatario de los bienes y servicios                                                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ejecutor                 |                                                   |                                                                                                                          |
| Paciente pediátrico            | Evaluación de triage<br><br>Admisión de paciente                                                                                                                                                                                                                                         | 1. Verifica listado de pacientes, prioridad asignada en el sistema SGSS (o manualmente si este sistema no está operativo) y llama paciente para atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Médico / Jefe de Guardia | Paciente atendido<br><br>Orden de Hospitalización | Paciente<br><br>Sala de Observación<br><br>Transferencia a otros servicios de atención<br><br>Hospitalización pediátrica |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2. Abordaje verbal, evaluación médica, definición de diagnóstico, tratamiento y definición del destino del paciente e indicaciones médicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3. Registro de destino e indicaciones médicas en el SGSS<br><br>¿Requiere transferencia a otro tópico?<br>SI: Ir al paso 4<br>NO ¿Requiere ingreso a Sala de Observación?<br>SI: Ir al paso 5 y 6<br>NO: Ir al procedimiento "Alta Médica de Emergencia Pediátrica"                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4. Transferencia a otro Tópico de la emergencia pediátrica<br>Después de evaluado el paciente y determinado el tipo de atención que requiriera el paciente, el médico tratante del Tópico de Cirugía Pediátrica puede derivar al paciente a:<br><br><b>Prioridad I:</b><br>- Tópico de Trauma Shock<br><br><b>Tópicos Pediatría Clínica</b><br>- Tópico de Pediatría Clínica<br><br><b>Tópicos de Cirugía Pediátrica</b><br>- Tópico de Neurocirugía Pediátrica<br>- Tópico de Traumatología Pediátrica                                               | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5. Registra datos en la Orden de Hospitalización, elabora el tratamiento y las indicaciones médicas<br>Determinada la necesidad de ingresar al paciente a una de las salas de observación, el médico deja expresamente por escrito el tratamiento, las indicaciones médicas, órdenes de exámenes auxiliares y/o procedimientos médicos; así como los formatos necesarios para el internamiento.<br>Con lo anteriormente completado, procede a:<br><br>- Informar/ explicar a los padres/ responsables legales del menor la necesidad de internamiento | Médico / Jefe de Guardia |                                                   |                                                                                                                          |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |         |                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Atención en Tópicos de Cirugía Pediátrica de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |         |                                        |
| Objetivo                       | Brindar la atención a los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia, considerando el nivel de prioridad asignado (prioridad II, III, IV o V), cuyas atenciones deben realizarse en un tiempo de espera máximo considerando en la norma vigente (actualmente Sistema Manchester) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Médico determinó en triage / Tópico de Pediatría Clínica la prioridad y el lugar de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica. Paciente admitido.<br>FIN: Evaluación del paciente y definición de destino                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ejecutor                     |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>en las salas de observación y el plan de tratamiento, procedimiento y exámenes auxiliares a los que el menor será sometido para la estabilización/mejoría o recuperación del paciente.</p> <p>- Informa y explica a la enfermera el tratamiento, indicaciones que se ha determinado para el paciente, asimismo entrega la receta y las ordenes de exámenes auxiliares si corresponde.</p>                                                              |                              |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>6. Revisa la Historia Clínica, verifica los documentos necesarios para el internamiento en sala de observación, ejecuta las indicaciones médicas como tratamiento (receta), solicitud de interconsulta y/o exámenes auxiliares.</b></p> <p>Ir al Procedimiento “Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)”, en caso corresponda</p> | Licenciado (a) de Enfermería |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>7. Coordina para transferencia a otros servicios de atención y Hospitalización pediátrica.</b></p> <p>Ir al Procedimiento “Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios” o al Procedimiento “Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud”, según corresponda</p>                                                                                                                                                                 | Licenciado (a) de Enfermería |         |                                        |
| Indicadores                    | Porcentaje de pacientes atendidos en los Tópicos de Cirugía Pediátrica                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |         |                                        |
| Registros                      | Registro de atención en el SGSS                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |         |                                        |

**NOTA: Las especialidades Quirúrgicas Pediátricas son:**

- Cirugía Pediátrica
- Neurocirugía Pediátrica
- Traumatología Pediátrica

## M02.05.02.03.05 Atención en Tópico de Cirugía Pediátrica de Emergencia

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Atención en Tópicos de Cirugía Pediátrica de Emergencia                                                                                                                                 |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de pacientes atendidos en los Tópicos de Cirugía Pediátrica                                                                                                                  |
| Descripción del Indicador | El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de PACIENTES ATENDIDOS EN TÓPICOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA entre el número TOTAL DE PACIENTES ADMITIDOS. |
| Objetivo del Indicador    | Evalúa la demanda de servicios de salud que requiere atención quirúrgica en la Emergencia Pediátrica del HNERM                                                                          |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes atendidos en Tópicos de Cirugía Pediátrica}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos de emergencia Pedaitrica}} \%$                                |
| Fuentes de Información    | Reportes diarios de Admisionista<br>Registro SGSS                                                                                                                                       |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                 |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                       |
| Meta                      | Mayor al 10 %                                                                                                                                                                           |

## M02.05.02.03.05 Atención en Tópico de Cirugía Pediátrica de Emergencia

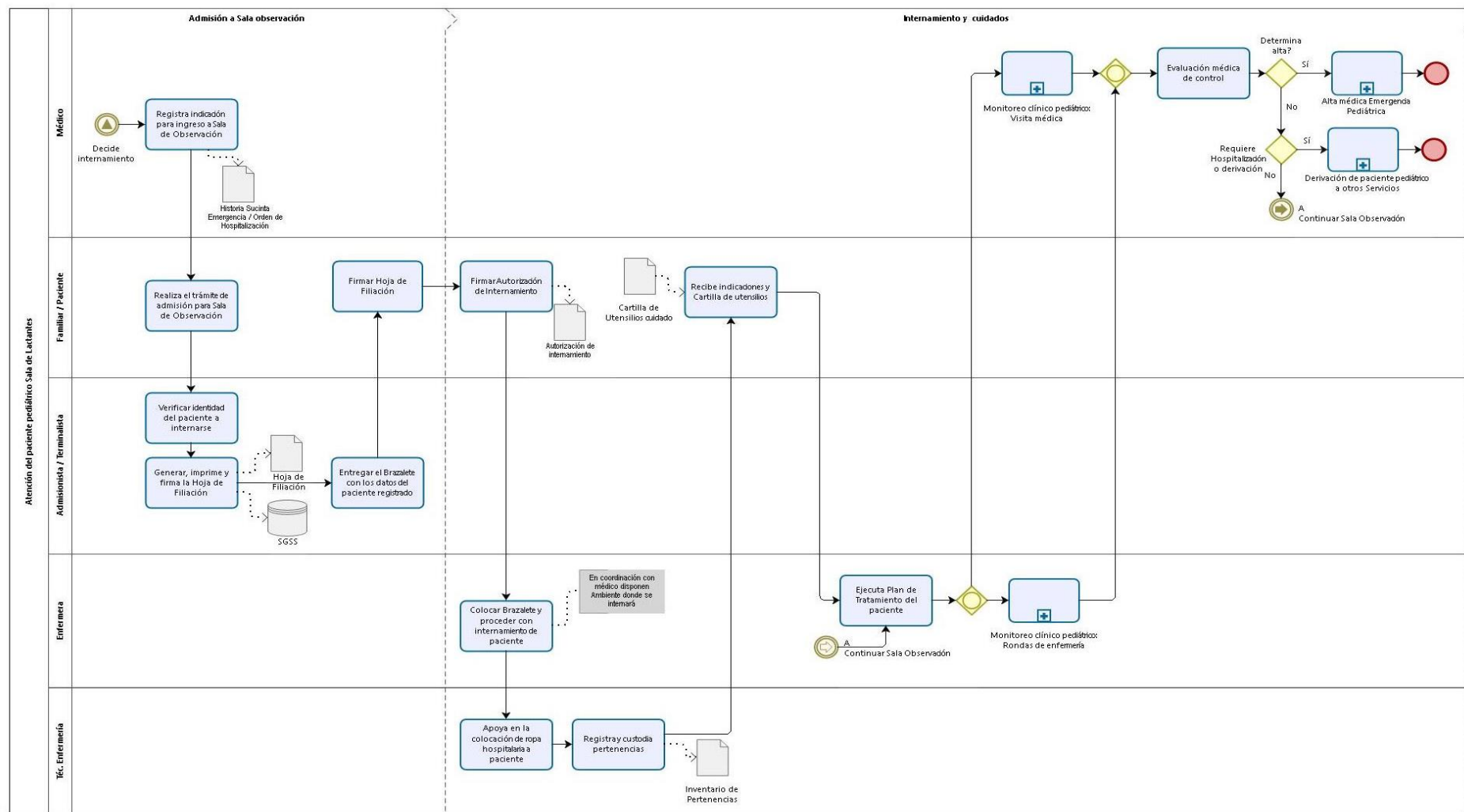
| FICHA DE RIESGOS |                           |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                     |  |
|------------------|---------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1                | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                     | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  |                           | Proceso (Nivel 1)                          | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 2)                       | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 3)                       | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  |                           | Procedimiento                              | Atención en Tópicos de Cirugía Pediátrica de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  |                           | Actividad                                  | Consulta médica de Cirugía pediátrica (Abordaje verbal, evaluación médica, definición de diagnóstico, tratamiento y definición del destino del paciente e indicaciones médicas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                     |  |
| 2                | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                | Brindar la atención a los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia (tópicos de Cirugía Pediátrica), considerando el nivel de prioridad asignado (prioridad II, III, IV o V), cuyas atenciones deben realizarse en un tiempo de espera máximo considerando en la norma vigente (actualmente Sistema Manchester)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  |                           | Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                     |  |
| 3                | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                             | Tecnológico, Operativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  | 3.2                       | CODIFICACIÓN                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                     | Demora en la atención médica (tiempos que excedan los determinados según prioridad)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                         | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Sistema de registro de pacientes (SGSS) no disponible, inoperativo o caída del sistema de internet                                                                                  |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Equipos informáticos: Computadoras, Tablet e impresoras inoperativos.                                                                                                               |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Software o diseño de Historia clínica y de atenciones médicas NO AMIGABLE Y SIN CONECTIVIDAD con otros tópicos de la emergencia, con farmacia pediátrica y laboratorio.             |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Demanda incrementada de prioridades IV (urgencia menor) o de prioridad V (no urgencia/no emergencia)                                                                                |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Insuficientes recursos humanos (médicos, enfermeras y técnicos, de enfermería)                                                                                                      |  |
|                  |                           |                                            | Causa N° 06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cirujanos pediatras no exclusivos para El Servicio de emergencia pediátrica (actualmente deben también evaluar y tratar a pacientes de los servicios de Hospitalización pediátrica) |  |
| Causa N° 07      |                           |                                            | Equipos médicos insuficientes e inoperativos (falta de termómetros, tensiómetros, otoscopio, linternas, balanzas, y los equipos e insumos necesarios para la atención de casos quirúrgicos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |  |
| Causa N° 08      |                           |                                            | Falta de documentos de identidad y régimen de aseguramiento no determinado que requiere la aprobación del médicos auditor de seguros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                     |  |
| 3.4              | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN   | Diagrama Causa Efecto                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                     |  |
|                  |                           | Diagrama de Flujo de Procesos              | <div><div><div>Software o diseño de Historia Clínica y de atenciones médicas NO amigable y sin conectividad con otros tópicos de emergencia (farmacia pediátrica y laboratorio)</div><div>Tecnológico</div></div><div><div>Sistema de registro de pacientes no disponible, inoperativo o caída de internet</div><div>Tecnológico</div></div><div><div>Equipos informáticos: computadoras, tablets e impresoras inoperativas</div><div>Tecnológico</div></div><div><div><div></div><div>Estratégico</div></div><div><div></div><div>Médico</div></div><div><div></div><div>Operativo</div></div><div><div></div><div></div></div></div><div><div>Demora en la atención médica (tiempos que excedan los determinados según prioridad)</div></div><div><div>Cirujanos pediatras no exclusivos para El Servicio de emergencia pediátrica (actualmente deben también evaluar y tratar a pacientes de los servicios de Hospitalización pediátrica)</div><div>Insuficientes recursos humanos (médicos, enfermeras y técnicos de enfermería)</div><div>Equipos médicos insuficientes e inoperativos</div></div><div><div>Demanda incremental de prioridades IV y V</div><div>Falta de documentos de identidad o regularización de seguro para admisión del paciente</div></div></div> |                                                                                                                                                                                     |  |

|                                                |                     | VALORACIÓN DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                |          |                      |      |
|------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------------------|------|
| 4                                              | 4.1                 | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                | IMPACTO  |                      |      |
|                                                |                     | Análisis Cualitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                             |                | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                                                |                     | Muy Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             |                | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                                                |                     | Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             |                | Bajo     | 0.10                 |      |
|                                                |                     | Moderada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             |                | Moderado | 0.20                 |      |
|                                                |                     | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             |                | Alto     | 0.40                 |      |
|                                                |                     | Muy Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0.9                                                                                                                                                                                         |                | Muy alto | 0.80                 | 0.8  |
|                                                |                     | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0.90                                                                                                                                                                                        |                | Alto     |                      | 0.80 |
|                                                | 4.2                 | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                |          |                      |      |
| Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto |                     | 0.720                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                             | Alta prioridad |          |                      |      |
| 5                                              | 5.1                 | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                |          |                      |      |
|                                                |                     | ESTRATEGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                               | X                                                                                                                                                                                           | Evitar riesgo  |          |                      |      |
|                                                | Aceptar Riesgo      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Transferir Riesgo                                                                                                                                                                           |                | X        |                      |      |
|                                                | 5.2                 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                          | Servicio de Emergencias Pediátrica-HNERM<br>Oficina de gestión y desarrollo- RED Rebagliati.<br>Departamento de estadística e informática.<br>Gerencia de administración de Red Rebagliati. |                |          |                      |      |
|                                                | 5.3                 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             |                |          |                      |      |
|                                                | 5.4                 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Demora en la atención de pacientes asignados al tópico de Pediatría Clínica.<br>Complicaciones médicas de los pacientes por demora en el tiempo de espera.<br>Demora en la elaboración de Historia Clínica de atención en tópico de Pediatría Clínica.<br>Aumento de Quejas de los usuarios. |                                                                                                                                                                                             |                |          |                      |      |
| 5.5                                            | RESPUESTA AL RIESGO | <ul style="list-style-type: none"><li>Impulsar la Implementación y mantenimiento Sistema de acreditación del usuario (SGSS) eficiente y rápido. Sistema de acreditación para pacientes No asegurados eficiente y rápido.</li><li>Fomentar la Implementación y mantenimiento de los equipos y la conectividad del sistema informático necesario para la atención en el Tópico de Especialidades de Cirugía Pediátrica.</li><li>Solicitar la Instalación y entrenamiento de la Historia Clínica electrónica de un modelo amigable que facilite la elaboración por los médicos y que optimice el tiempo de atención.</li><li>Asegurar la Adquisición, instalación de equipos médicos necesarios para este tipo de atención.</li><li>Asegurar Provisión de recursos humanos (médicos, enfermeras, técnicos de enfermería).</li><li>Fomentar el Desarrollo de una gestión de RED Rebagliati que tenga contención para atenciones de Prioridad IV y V de forma que se reduzca la demanda de paciente que requieran atención medica de nivel menor.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                |          |                      |      |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

## M02.05.02.03.06 Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)



## M02.05.02.03.06 Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                                                                                 |                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                            | Atención del paciente pediátrico en Sala de Observación (Lactantes/Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                                                                                 |                                        |
| Objetivo                          | Mantener en el Servicio de Emergencia Pediátrica al paciente pediátrico Lactante (menor a 1 año de edad), Preescolar (>1 año hasta < 6 años) y Escolar (>6 años hasta <14 años) internado en una sala de Observación del Servicio de Emergencia; así como en la Sala de Cuidados Especiales, Sala de estancia corta o transitoria, según corresponda, y de acuerdo a su condición de Emergencia/ Urgencia por el que acudió al Servicio de Emergencia pediátrica del HNERM; para el tratamiento inmediato del deterioro de su salud y el seguimiento / monitoreo / evolución de su estado de salud hasta su estabilización y/o mejoría y/o recuperación. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                                                                                 |                                        |
| Alcance                           | INICIO: Indicación médica posterior a la atención según prioridad. Registro de ingreso a Salas de Observación (Lactantes/ Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)<br>FIN: Egreso de paciente del Servicio de Emergencia o fallecimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                                                                                 |                                        |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            | Salidas                                                                                         | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ejecutor                   |                                                                                                 |                                        |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Indicación médica<br><br>Orden de Hospitalización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>1. Registra indicación para ingreso a Sala de Observación</b><br><br>Comunica al familiar la necesidad de ingresar para observación/tratamiento al paciente pediátrico a las salas de observación ( <b>Lactantes/ Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria</b> ) . y se indica la sala de observación y el número de Cama/Camila donde se ubique al paciente. Se procede a registrar el destino (salas de observación) en el Sistema SGSS.<br><br>En caso que el familiar no acepte su internamiento en las Salas de Observación y solicite el “Alta voluntaria” en cuyo caso, se deberá continuar con el procedimiento “Alta Voluntaria”.<br><br>Cabe señalar que en la Sala de Cuidados Especiales, a diferencia de las otras Salas de Observación, el familiar o apoderado del paciente tiene acceso limitado. | Médico / Jefe de Guardia   | Historia Sucinta de Emergencia llenada<br><br>Registro SGSS Acto médico<br>Indicaciones médicas | Paciente pediátrico lactante           |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>2. Realizar el trámite de admisión para Sala de Observación</b><br>Acercarse al Módulo de Admisión posterior a la indicación realizada por el médico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Familiar / Paciente        | Notas de Enfermería<br><br>Balance Hídrico                                                      |                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>3. Verificar identidad del paciente a internarse</b><br>A través del Sistema ACREDITA vuelve a verificar la acreditación del paciente; asimismo, corrobora la identidad del paciente y familiares, de corresponder, a fin de evitar riesgo de suplantación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Admisionista/ Terminalista | Control de Signos Vitales                                                                       |                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>4. Generar, imprimir y firmar la Hoja de Filiación</b><br>Registra en el SGSS el ingreso a Sala de observación del paciente pediátrico, añade la dirección del Familiar/Acompañante, el número telefónico y un teléfono de contacto de otro familiar o del adulto responsable (familiar / apoderado) firma la Hoja de Filiación para el posterior internamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Admisionista/ Terminalista |                                                                                                 |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |                                                  |                                                   |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Nombre                         | Atención del paciente pediátrico en Sala de Observación (Lactantes/Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |                                                  |                                                   |
| Objetivo                       | Mantener en el Servicio de Emergencia Pediátrica al paciente pediátrico Lactante (menor a 1 año de edad), Preescolar (>1 año hasta < 6 años) y Escolar (>6 años hasta <14 años) internado en una sala de Observación del Servicio de Emergencia; así como en la Sala de Cuidados Especiales, Sala de estancia corta o transitoria, según corresponda, y de acuerdo a su condición de Emergencia/ Urgencia por el que acudió al Servicio de Emergencia pediátrica del HNERM; para el tratamiento inmediato del deterioro de su salud y el seguimiento / monitoreo / evolución de su estado de salud hasta su estabilización y/o mejoría y/o recuperación. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |                                                  |                                                   |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica posterior a la atención según prioridad. Registro de ingreso a Salas de Observación (Lactantes/ Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)<br>FIN: Egreso de paciente del Servicio de Emergencia o fallecimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |                                                  |                                                   |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                             | Salidas                                          | Destinatario de los bienes y servicios            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ejecutor                    |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>5. Entregar el Brazaletes con los datos del paciente registrado</b><br>Registra datos (nombre, apellido y DNI) en el brazaletes para su identificación en el Servicio de Emergencia                                                                                                                                                                   | Admisionista/ Terminalista  |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>6. Firma Hoja de Filiación</b><br>La Hoja de Filiación es suscrita por el familiar y/o apoderado del paciente en señal de conformidad.                                                                                                                                                                                                                | Familiar                    |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>7. Firma Autorización de Internamiento</b><br>La enfermera alcanza el Formulario de "Autorización de Internamiento" a fin de que sea llenado y firmado por el Familiar y/o apoderado.                                                                                                                                                                 | Familiar                    |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>8. Colocar Brazaletes y proceder con internamiento de paciente</b><br>Coordina con el médico sobre el ambiente donde se procederá a internar.                                                                                                                                                                                                         | Enfermera / Téc. Enfermería |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>9. Apoya en la colocación de ropa hospitalaria a paciente</b><br>Cumple los protocolos de cuidado.                                                                                                                                                                                                                                                    | Téc. Enfermería             | Registros actualizados<br><br>Egreso de paciente | Sala de Observación de Emergencia<br>Salud Mental |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>10. Registra y custodia pertenencias</b><br>Realiza la verificación e inventario de pertenencias a fin de que sean entregadas al Familiar/acompañante/ adulto responsable, caso contrario sean custodiadas                                                                                                                                            | Téc. Enfermería             |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>11. Recibe indicaciones y Cartilla de Utensilios</b><br>La Enfermera comunica los horarios de visita médicas, horario de ingreso de familiares/ acompañantes, horarios de informe médico a familiar / acompañantes. Asimismo, se le hace entrega de la "Cartilla de Utensilios" para el material de aseo personal y cuidados del paciente pediátrico. | Familiar / Paciente         |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>12. Ejecuta Plan de Tratamiento del Paciente</b><br>Actualiza el padrón de pacientes, Kardex y define el Plan de Cuidados en base al diagnóstico y Plan de trabajo indicados por el Médico                                                                                                                                                            | Enfermera                   |                                                  |                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>13.1. Procedimiento de "Monitoreo, seguimiento y evolución: Rondas de enfermería"</b><br>Procedimiento que se ejecuta durante los turnos de Enfermería.                                                                                                                                                                                               | Enfermera                   |                                                  |                                                   |



| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |         |                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Atención del paciente pediátrico en Sala de Observación (Lactantes/Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |         |                                        |
| Objetivo                       | Mantener en el Servicio de Emergencia Pediátrica al paciente pediátrico Lactante (menor a 1 año de edad), Preescolar (>1 año hasta < 6 años) y Escolar (>6 años hasta <14 años) internado en una sala de Observación del Servicio de Emergencia; así como en la Sala de Cuidados Especiales, Sala de estancia corta o transitoria, según corresponda, y de acuerdo a su condición de Emergencia/ Urgencia por el que acudió al Servicio de Emergencia pediátrica del HNERM; para el tratamiento inmediato del deterioro de su salud y el seguimiento / monitoreo / evolución de su estado de salud hasta su estabilización y/o mejoría y/o recuperación. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica posterior a la atención según prioridad. Registro de ingreso a Salas de Observación (Lactantes/ Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)<br>FIN: Egreso de paciente del Servicio de Emergencia o fallecimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ejecutor                 |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>13.2. Procedimiento de “Monitoreo, seguimiento y evolución: Visita Médica</b><br>Procedimiento que se ejecuta durante los turnos de guardia médica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Médico / Jefe de Guardia |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>14. Evaluación médica de control</b><br>Evaluación que puede darse durante la Visita Médica o durante la estadía del paciente.<br><b>¿Determina alta?</b><br><b>Si:</b> Ir al procedimiento “Alta médica Emergencia Pediátrica”<br><b>NO: ¿Requiere Hospitalización o derivación?</b><br><b>Si:</b> Ir al procedimiento de “Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios hospitalización /tratamiento pediátrico”<br><b>No:</b> Continuar en Sala de Observación<br>Ir al paso 12 | Médico / Jefe de Guardia |         |                                        |
| Indicadores                    | Porcentaje de pacientes que son ingresados a la Sala de Observación (Lactantes/ Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)<br>Promedio de días de estancia en Sala de Observación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |         |                                        |
| Registros                      | Historia Sucinta de Emergencia.<br>Registro de atenciones Médicas (evaluaciones y reevaluaciones medicas) en el SGSS<br>Registro de atenciones de enfermería (evaluaciones de enfermería) en el SGSS<br>Registro de egresos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |         |                                        |

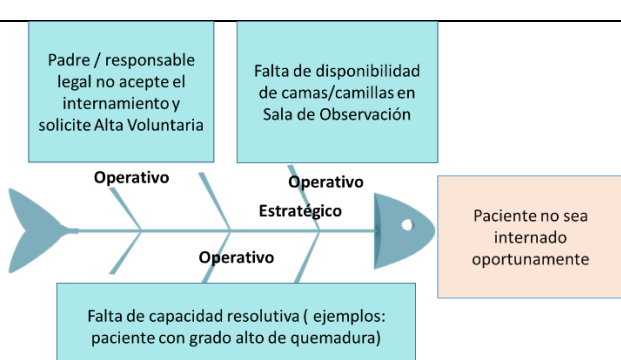
**NOTA:** La Sala de Cuidados Especiales presenta una restricción mayor para el ingreso del padre/familiar, acompañante o responsable legal, dado el grado de dependencia de estos pacientes; cuidados que son realizados por el personal Licenciado (a) de Enfermería y Técnicos de Enfermería. En esos casos el monitoreo clínico se desarrolla de manera más continua.

**M02.05.02.03.06 Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)**

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | <b>Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)</b>                                                                                        |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Porcentaje de pacientes que son ingresados a la Sala de Observación (Lactantes/ Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria) .                                                                              |
| <b>Descripción del Indicador</b> | Relación de pacientes que ingresan a Sala de Observación (Lactantes/ Preescolares/ Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria) .del Servicio de Emergencia Pediátrica entre el total de los pacientes que son atendidos |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Conocer la demanda de pacientes pediátricos que requieren internamiento en salas de observación pediátrica (Lactantes/ Preescolares/Escolares/ Cuidados Especiales/ Sala de estancia corta/ Sala de estancia transitoria)                                         |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes ingresados a Salas de Observación}}{N^{\circ} \text{ Total de pacientes atendidos en el Servicio}} \%$                                                                                                                       |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Reporte diario<br>Registro del total de pacientes en sistema SGSS<br>Registro de pacientes internados en salas de observación (con hoja de filiación) en el sistema SGSS                                                                                          |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Meta</b>                      | Menor al 15 %                                                                                                                                                                                                                                                     |

**NOTA:** Se podría llevar un registro por cada Sala de Observación (demanda por sala), sin embargo, esta sería referencial dado que, según la demanda, puede emplearse una Sala de lactantes para un paciente pediátrico que no sea de dicho periodo de edad, y así en los diferentes casos.

**M02.05.02.03.06 Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria)**

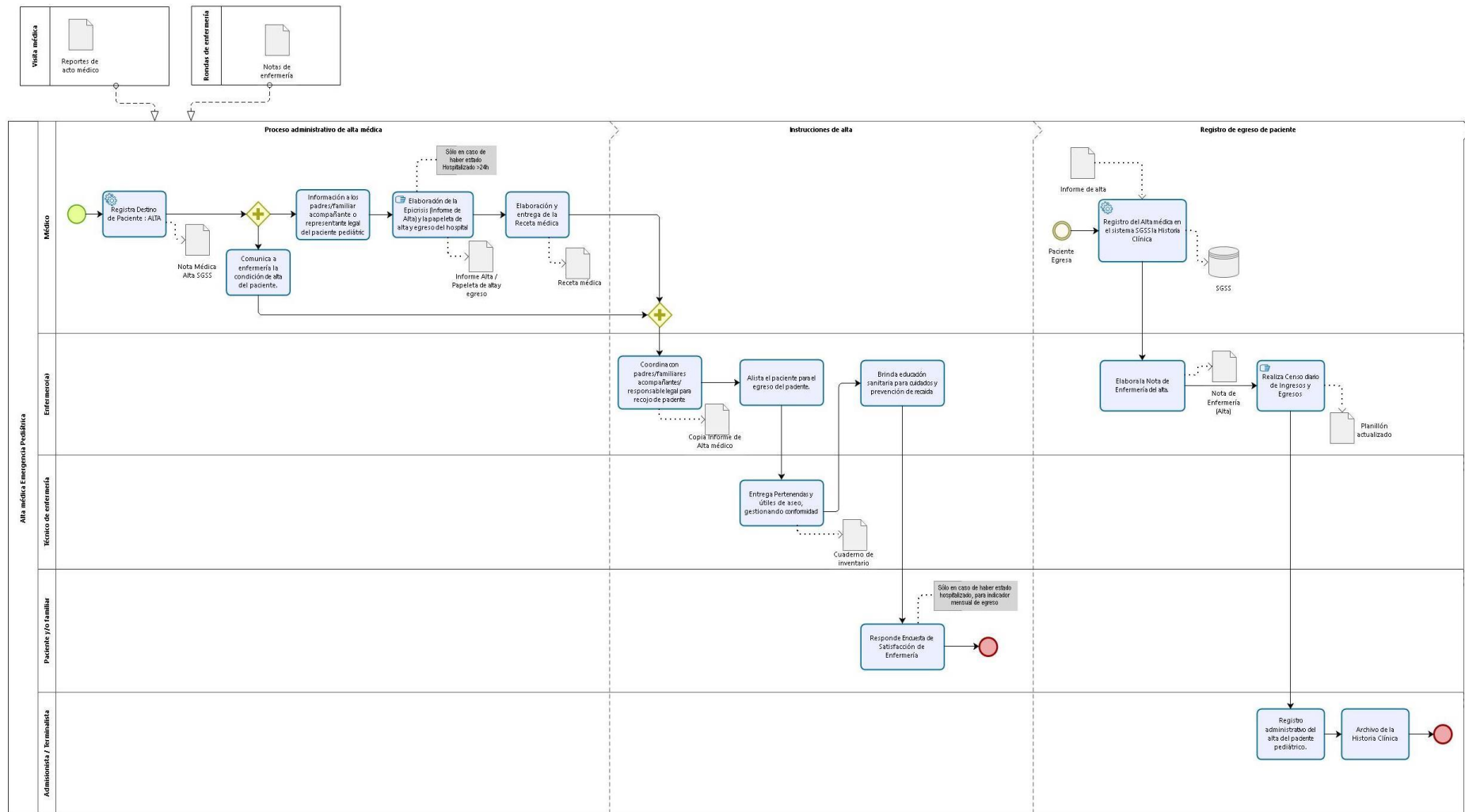
| FICHA DE RIESGOS          |                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |          |                      |      |
|---------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|------|
| 1                         | NOMBRE DEL PROCESO      | Macroproceso (Nivel 0)                     | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |          |                      |      |
|                           |                         | Proceso (Nivel 1)                          | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |          |                      |      |
|                           |                         | Subproceso (Nivel 2)                       | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 |          |                      |      |
|                           |                         | Subproceso (Nivel 3)                       | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                 |          |                      |      |
|                           |                         | Procedimiento                              | Ingreso y Atención del paciente pediátrico en Sala de observación (Lactantes, Pre-Escolares, Escolares, Unidad Cuidados Especiales o de estancia corta/transitoria))                                                                                                                  |                                                                                 |          |                      |      |
|                           |                         | Actividad                                  | Firma de Hoja de Filiación / Firma de Autorización de Internamiento                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 |          |                      |      |
| 2                         | OBJETIVO DEL PROCESO    | Descripción                                | Mantener en las salas observación Servicio de Emergencia Pediátrica al paciente pediátrico (menor a 14 años) para el tratamiento/monitorear/seguimiento/evolución de su estado de salud que requiere atención de emergencia/ urgencia hasta su estabilización, mejoría o recuperación |                                                                                 |          |                      |      |
|                           |                         | Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |          |                      |      |
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |          |                      |      |
| 3                         | 3.1                     | TIPO DE RIESGO                             | Estratégico y operativo                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |          |                      |      |
|                           | 3.2                     | CODIFICACIÓN                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |          |                      |      |
|                           | 3.3                     | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                     | Paciente no sea internado oportunamente                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |          |                      |      |
|                           | 3.4                     | CAUSAS GENERADORAS                         | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                           | Padre / responsable legal no acepte el internamiento y solicite Alta Voluntaria |          |                      |      |
|                           |                         |                                            | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                           | Falta de disponibilidad de camas/camillas en Sala de Observación                |          |                      |      |
|                           |                         |                                            | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                           | Falta de capacidad resolutive (ejemplos: paciente con grado alto quemadura)     |          |                      |      |
| Diagrama Causa Efecto     |                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |          |                      |      |
|                           | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN | Diagrama de Flujo de Procesos              |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 |          |                      |      |
| VALORACIÓN DE RIESGO      |                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |          |                      |      |
| 4                         | 4.1                     | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 | IMPACTO  |                      |      |
|                           |                         | Análisis Cualitativo                       | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                           |                         | Muy Baja                                   | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                           |                         | Baja                                       | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 | Bajo     | 0.10                 |      |
|                           |                         | Moderada                                   | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 | Moderado | 0.20                 |      |
|                           |                         | Alta                                       | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.7                                                                             | Alto     | 0.40                 |      |
|                           |                         | Muy Alta                                   | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 | Muy alto | 0.80                 | 0.8  |
|                           |                         | Alta                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0.70                                                                            | Alto     |                      | 0.80 |

|   |     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                   |  |
|---|-----|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--|
|   |     | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                   |  |
|   | 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.560                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Prioridad del Riesgo | Alta prioridad    |  |
| 5 | 5.1 | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | X                    | Evitar riesgo     |  |
|   |     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      | Transferir Riesgo |  |
|   | 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NO APLICA            |                   |  |
|   | 5.3 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |                   |  |
|   | 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Solicitud de Alta Voluntaria<br>Cupos de internamiento en las salas de observación excedidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                   |  |
|   | 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con estrategias de contingencias (habilitación de salas de observación provisionales frente a una situación de emergencia/desastre).</li><li>• Explicar los riesgos al familiar del egreso mediante Alta Voluntaria.</li><li>• En casos de insistencia de alta voluntaria y después de explicado los riesgos de vida inmediato o potencial al abandonar el servicio, bajo la modalidad de alta voluntaria, se solicitará la presencia del Fiscal de Familia/ Prevención del delito, para que en conjunto con los médicos tratantes actúen en el mejor interés del menor.</li></ul> |                      |                   |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

## M02.05.02.03.07 Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica



## M02.05.02.03.07 Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                                                                                                            |                                        |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                            | Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                                                                                                            |                                        |
| Objetivo                          | Determinar el egreso del paciente brindando las indicaciones médicas correspondientes |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                                                                                                            |                                        |
| Alcance                           | INICIO: Indicación médica del alta<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                                                                                                            |                                        |
| Proveedor                         | Entrada                                                                               | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | Salidas                                                                                                    | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                   |                                                                                       | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ejecutor                 |                                                                                                            |                                        |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Indicaciones médicas<br><br>Paciente pediátrico internado                             | <b>1. Registra Destino de Paciente: Alta</b><br>En el sistema SGSS registra nota médica donde consta el estado de salud del paciente al momento del alta y las indicaciones para el tratamiento y controles ambulatorios, registra destino de paciente como parte de la Historia clínica sucinta ( electrónica , de no tener sistema electrónico en forma anual)                                                                                                                                                                                  | Médico / Jefe de Guardia | Alta médica<br><br>Indicaciones médicas:<br>Ficha de indicaciones para pacientes de alta / Receta médica / | Paciente Médico Familiar               |
|                                   |                                                                                       | <b>2.1. Información a los padres/familiar acompañante o representante legal del paciente pediátrico de la situación de la alta médica</b><br>La información que debe referirse a:<br>- La indicación del Alta médica.<br>- Estado de salud del paciente al momento del alta.<br>- Los tratamientos indicados, controles ambulatorios.<br>- Las instrucciones para observar signos de alarma de la enfermedad que afectó al paciente pediátrico y la forma de manejar o acudir nuevamente a un servicio de Urgencia/ emergencia. De ser necesario. | Médico / Jefe de Guardia |                                                                                                            |                                        |
|                                   |                                                                                       | <b>2.2. Elaboración de la Epicrisis (Informe de Alta) y la papeleta de alta y egreso del hospital</b><br>Se elabora la Epicrisis (Informe de alta en el formato correspondiente) sólo en los casos donde el paciente se quedó en Sala de Observación mayor a 24 horas.<br>Se elabora la papeleta de alta (en el formato correspondiente) para el egreso del hospital y controles por el personal de seguridad del servicio y del Hospital.                                                                                                        |                          |                                                                                                            |                                        |
|                                   |                                                                                       | <b>2.3. Elaboración y entrega de la Receta médica</b><br>La receta médica es elaborada, entregada con las explicaciones/instrucciones necesarias para el cumplimiento del tratamiento prescrito a los padres / familiar, acompañante / responsable legal del menor (impresa en formato de receta electrónica, de no estar disponible el sistema la receta es elaborada manualmente)                                                                                                                                                               |                          |                                                                                                            |                                        |
|                                   |                                                                                       | <b>3. Comunica a enfermería la condición de alta del paciente.</b><br>El médico que da alta al paciente pediátrico entrega a enfermería la documentación necesaria para el egreso del paciente de alta (epicrisis y papeleta de alta y recetas para que se registre/ archive en la Historia clínica del paciente), y coordina con los padres/ familiar acompañante o representante legal del menor para que sea retirado del servicio y del hospital                                                                                              | Médico / Jefe de Guardia |                                                                                                            |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO   |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                        |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                           | Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                        |
| Objetivo                         | Determinar el egreso del paciente brindando las indicaciones médicas correspondientes |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                        |
| Alcance                          | INICIO: Indicación médica del alta<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                        |
| Proveedor                        | Entrada                                                                               | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                            |                             | Salidas                                  | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                  |                                                                                       | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                  | Ejecutor                    |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>4. Coordina con padres/familiares acompañantes/ responsable legal para recojo de paciente</b><br>Informa/ confirma sobre la condición de alta del paciente, verifica y entrega copias de la epicrisis, papeleta de alta y recetas con los medicamentos prescritos. | Enfermera                   |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>5. Alista el paciente para el egreso del paciente.</b><br>Retira los dispositivos aplicados al paciente (vías endovenosas periféricas, Pulsoxímetro, etc.), acompaña a los padres/ familiar, acompañante o responsable legal para el cambio de ropa.               | Enfermera                   |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>6. Entrega de Pertenencias y útiles de aseo, gestionando conformidad</b><br>Entrega de las prendas/ útiles de aseo en condiciones de consumo al momento del alta, las mismas que fueron inventariadas a su internamiento                                           | Tec. de Enfermera           |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>7. Brinda educación sanitaria para cuidados del paciente pediátrico.</b><br>Expone principales cuidados a realizar y aspectos relacionados a la promoción de la salud y prevención de enfermedades.                                                                | Enfermera                   |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>8. Responde Encuesta de Satisfacción de Enfermería</b><br>Formato entregado por la Enfermera, sólo en caso que el paciente haya estado en Sala de Observación con una estancia mayor a las 24 horas                                                                | Familiar                    |                                          |                                        |
| POSTERIOR AL EGRESO DEL PACIENTE |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                          |                                        |
| Paciente pediátrico              | Paciente egresado                                                                     | <b>9. Registro del Alta médica en el sistema SGSS la Historia Clínica</b><br>En base a la información consignada en el Informe de Alta se procede a actualizar el Acto médico                                                                                         | Médico / Jefe de Guardia    | Registro egreso<br><br>Paciente egresado | Paciente Médico Familiar               |
|                                  |                                                                                       | <b>10. Elabora la Nota de Enfermería del alta.</b>                                                                                                                                                                                                                    | Enfermera                   |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>11. Realiza Censo diario de ingresos y egresos</b>                                                                                                                                                                                                                 |                             |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>12. Registro administrativo del alta del paciente pediátrico.</b><br>Registro en el sistema SCSS la alta administrativa con la información del paciente de acuerdo a la normatividad.                                                                              | Admisionista / Terminalista |                                          |                                        |
|                                  |                                                                                       | <b>13. Archivo de la Historia Clínica</b><br>En el sistema electrónico la Historia Clínica del paciente queda registrada electrónicamente, de no estar disponible el sistema electrónico la Historia Clínica manual se entrega a la Unidad de Archivo Pediátrica.     | Admisionista / Terminalista |                                          |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                       |                            |          |         |                                        |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                     |                            |          |         |                                        |
| Objetivo                       | Determinar el egreso del paciente brindando las indicaciones médicas correspondientes                                 |                            |          |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica del alta<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                                           |                            |          |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                               | Descripción de Actividades |          | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                       | Lista de Actividades       | Ejecutor |         |                                        |
| Indicadores                    | Entrega al paciente por escrito información relevante sobre las prestaciones realizadas e indicaciones de seguimiento |                            |          |         |                                        |
|                                | Tasa de retorno dentro de las siguientes 24 horas < 1%                                                                |                            |          |         |                                        |
| Registros                      | Historia Sucinta de Emergencia (electrónica o manual)<br>Registro de atención en el SGSS                              |                            |          |         |                                        |

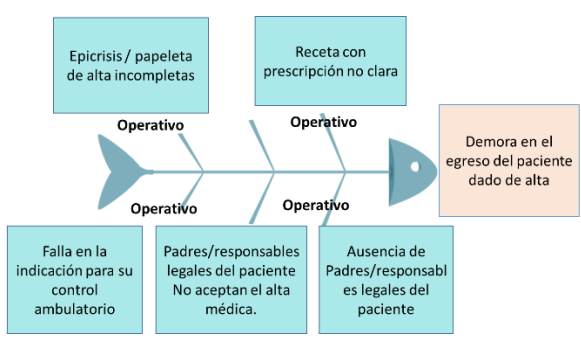


## M02.05.02.03.07 Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nombre Indicador          | Entrega al paciente por escrito información relevante sobre las prestaciones realizadas e indicaciones de seguimiento (Epicrisis, papeleta de alta, receta e indicaciones para el seguimiento ambulatorio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Descripción del Indicador | Entrega de informes a proporcionar al paciente y/o familiar/acompañante/responsable legal del menor a quien se indicó el alta médica.<br><br>Considerando en la muestra sólo a pacientes que ingresaron a alguna de las Salas de Observación por periodo mayor a 24 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Objetivo del Indicador    | <p>Evaluar el cumplimiento de la entrega de la documentación escrita con la información relevante para el paciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epicrisis completa donde se señala el motivo de internamiento, tiempo de permanencia en el servicio, el tratamiento administrado y la situación de salud del paciente al momento del alta..</li> <li>• Receta e indicaciones de alta: donde se indique los medicamentos que deberá seguir tomando después del alta, las recomendaciones higiénico/dietéticas y la necesidad de controles médicos ambulatorios si fuera necesario.</li> <li>• Papeleta de alta: nombre del paciente, con fecha de ingreso y egreso que le permita abandonar el servicio y el hospital</li> </ul> |
| Forma de Cálculo          | $\frac{\text{Nº de altas medicas con documentacion completa}}{\text{Nº total de altas medicas en Servicio}} \%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fuentes de Información    | Sistema SGSS / SGH<br><br>Historias Clínicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Responsable de Medición   | Unidades / Servicios / Departamentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Meta                      | Mayor al 70%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                           |
| Nombre Indicador          | Tasa de retorno dentro de las 48 horas                                                                                                                                      |
| Descripción del Indicador | Relacionar el número de pacientes que reingresan al Servicio de Emergencia Pediátrico dentro de las 48 horas con el número total de pacientes atendidos en el mismo periodo |
| Objetivo del Indicador    | Evaluar la eficacia del tratamiento recibido en la atención de emergencia en el Servicio de Emergencia Pediátrica                                                           |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes ree ingresan dentro de 48 horas a emergencia}}{N^{\circ} \text{ total de atenciones}} \%$                                              |
| Fuentes de Información    | Sistema SGSS / SGH<br>Historias Clínicas                                                                                                                                    |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                     |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                           |
| Meta                      | Menor a 1%                                                                                                                                                                  |

## M02.05.02.03.07 Alta médica del Servicio de Emergencia Pediátrica

| FICHA DE RIESGOS          |                         |                                                                                                                           |                                               |                                                                                           |                                                                     |                      |      |
|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------|------|
| 1                         | NOMBRE DEL PROCESO      | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                    |                                               | Prestaciones de Salud                                                                     |                                                                     |                      |      |
|                           |                         | Proceso (Nivel 1)                                                                                                         |                                               | Atención de Salud                                                                         |                                                                     |                      |      |
|                           |                         | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                      |                                               | Atención de Urgencias y Emergencias                                                       |                                                                     |                      |      |
|                           |                         | Subproceso (Nivel 3)                                                                                                      |                                               | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrica                                            |                                                                     |                      |      |
|                           |                         | Procedimiento                                                                                                             |                                               | Alta médica Emergencia Pediátrica                                                         |                                                                     |                      |      |
|                           |                         | Actividad                                                                                                                 |                                               | Elaboración de la Epicrisis (Informe de Alta) y la papeleta de alta y egreso del hospital |                                                                     |                      |      |
| 2                         | OBJETIVO DEL PROCESO    | Descripción                                                                                                               |                                               | Determinar el egreso del paciente brindando las indicaciones médicas correspondientes     |                                                                     |                      |      |
|                           |                         | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito)                                                                             |                                               | Lima, Lima, Jesús María                                                                   |                                                                     |                      |      |
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                         |                                                                                                                           |                                               |                                                                                           |                                                                     |                      |      |
| 3                         | 3.1                     | TIPO DE RIESGO                                                                                                            | Operativo                                     |                                                                                           |                                                                     |                      |      |
|                           | 3.2                     | CODIFICACIÓN                                                                                                              |                                               |                                                                                           |                                                                     |                      |      |
|                           | 3.3                     | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                                                                    | Demora en el egreso del paciente dado de alta |                                                                                           |                                                                     |                      |      |
|                           | 3.4                     | CAUSAS GENERADORAS                                                                                                        | Causa N° 01                                   |                                                                                           | Epicrisis / papeleta de alta incompletas                            |                      |      |
|                           |                         |                                                                                                                           | Causa N° 02                                   |                                                                                           | Receta con prescripción no clara                                    |                      |      |
|                           |                         |                                                                                                                           | Causa N° 03                                   |                                                                                           | Falla en la indicación para su control ambulatorio                  |                      |      |
|                           |                         |                                                                                                                           | Causa N° 02                                   |                                                                                           | Padres/responsables legales del paciente No aceptan el alta médica. |                      |      |
|                           |                         |                                                                                                                           | Causa N° 02                                   |                                                                                           | Ausencia de Padres/responsables legales del paciente                |                      |      |
| 3.4                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN | <p>Diagrama de Flujo de Procesos</p>  |                                               |                                                                                           |                                                                     |                      |      |
| VALORACIÓN DE RIESGO      |                         |                                                                                                                           |                                               |                                                                                           |                                                                     |                      |      |
| 4                         | 4.1                     | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                                                                                |                                               |                                                                                           | IMPACTO                                                             |                      |      |
|                           |                         | Análisis Cualitativo                                                                                                      | Análisis Cuantitativo                         |                                                                                           | Análisis                                                            | Análisis Cualitativo |      |
|                           |                         | Muy Baja                                                                                                                  | 0.1                                           |                                                                                           | Muy Bajo                                                            | 0.05                 |      |
|                           |                         | Baja                                                                                                                      | 0.3                                           |                                                                                           | Bajo                                                                | 0.10                 |      |
|                           |                         | Moderada                                                                                                                  | 0.5                                           | 0.5                                                                                       | Moderado                                                            | 0.20                 | 0.20 |
|                           |                         | Alta                                                                                                                      | 0.7                                           |                                                                                           | Alto                                                                | 0.40                 |      |
|                           |                         | Muy Alta                                                                                                                  | 0.9                                           |                                                                                           | Muy alto                                                            | 0.80                 |      |
|                           |                         | Alta                                                                                                                      |                                               | 0.50                                                                                      | Alto                                                                |                      | 0.20 |

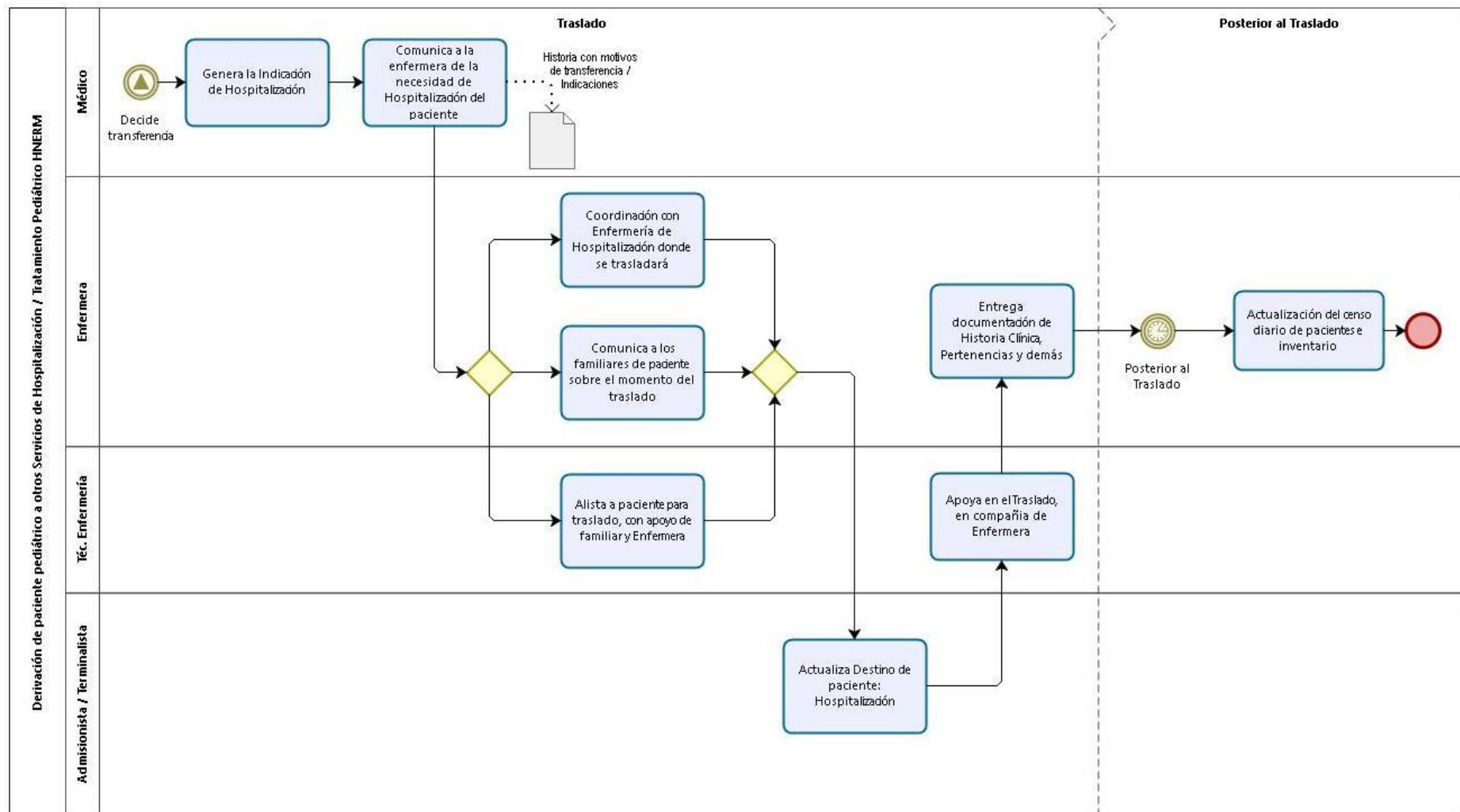
|   |     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                   |  |
|---|-----|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--|
|   |     | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                   |  |
|   | 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto | 0.100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Prioridad del Riesgo | Moderado          |  |
| 5 | 5.1 | ESTRATEGIA                                     | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | X                    | Evitar riesgo     |  |
|   |     |                                                | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      | Transferir Riesgo |  |
|   |     | 5.2                                            | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Oficina / Dirección  | NO APLICA         |  |
|   | 5.3 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                   | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                   |  |
|   | 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)           | Sistema SGSS no disponible.<br>Padres/Responsable legal del menor ausente / visita infrecuente.<br>Documentación de alta incompleta. (Epicrisis y papeleta de alta)<br>Receta médica sin dispensación por farmacia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                   |  |
|   | 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar una explicación apropiada a los padres/responsables legales de la condición de alta del menor, del estado de salud del menor y las indicaciones y forma de controles ambulatorios orientados conseguir la aceptación del alta médica.</li><li>• Promover y asegurar la ubicación de los padres/ responsable legal mediante las gestiones de la Asistente social para el retiro del paciente. También las gestiones necesarias en caso de paciente abandonado.</li><li>• Controlar el cumplimiento de elaboración de documentación del alta médica (Epicrisis y papeleta de alta)</li><li>• Solicitar la dispensación completa y oportuna de la receta médica de alta.</li><li>• Promover el mantenimiento del sistema SGSS operativo (control de egresos)</li></ul> |                      |                   |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

M02.05.02.03.08

## Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización/ Tratamiento Pediátrico HNERM



## M02.05.02.03.08 Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / Tratamiento Pediátrico HNRM

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                        |                                                                                 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                            | Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / Tratamiento Pediátrico HNRM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                        |                                                                                 |
| Objetivo                          | <p>Trasladar al paciente del Servicio de Emergencia Pediátrica a otros servicios de Hospitalización/ Tratamiento para pacientes pediátricos a fin de continuar con el estudio diagnóstico, monitoreo y tratamiento de aquellos pacientes que requieren mayor tiempo para la recuperación de su salud con su tratamiento.</p> <p>Otros servicios tales como: Hospitalización Pediátrica, Servicio de Pediatría Clínica General, Pediatría Clínica de Especialidades, Cirugía Pediátrica General, Cirugía Pediátrica de Especialidades, Servicio de Sala de Operaciones, Servicio de Cuidados Intensivos Pediátricos, Neonatología, Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales, Unidad de Hematología Pediátrica, Unidad de Oncología Pediátrica, Sala de Operaciones pediátrica u otros servicios de Hospitalización/ Tratamiento para pacientes pediátricos)</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                        |                                                                                 |
| Alcance                           | <p>INICIO: Indicación médica</p> <p>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                        |                                                                                 |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      | Salidas                                                | Destinatario de los bienes y servicios                                          |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ejecutor                             |                                                        |                                                                                 |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Indicaciones médicas<br><br>Paciente internado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>1. Genera la Indicación de Hospitalización</b><br>Evalúa y determina la necesidad de hospitalización en servicios de Hospitalización / tratamiento para pacientes pediátricos.<br>Posteriormente comunica a los padres/ acompañantes/ responsable legal presente la determinación de trasladar al paciente a un servicio de Hospitalización pediátrica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Médico / Jefe de Guardia             | Paciente trasladado<br><br>Registro médicos entregados | Paciente Médico Enfermera Servicios de Hospitalización/ tratamiento Pediátrico. |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2. Comunica a la enfermera de la necesidad de Hospitalización del paciente</b><br>El médico tratante, después determinar la Hospitalización, comunica a la enfermera para hacer las coordinaciones de trasferencia del paciente al servicio destinado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Médico / Jefe de Guardia             |                                                        |                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>3.1. Coordinación con Enfermería de Hospitalización donde se trasladará</b><br>La enfermera de sala informada de la indicación de Hospitalización por el médico, comunica a la subjefe/ y/o coordinadora de enfermería/jefe de enfermería, para que ésta coordine con la subjefe de enfermería/ coordinadora de enfermería/ jefe de enfermería del servicio destinatario para efectivizar el traslado del paciente, de acuerdo a la disponibilidad de cama/ cuna disponible.<br><br>Informa nuevamente a los padres la disposición medica de hospitalizar a paciente                                                                                                                       | Enfermera                            |                                                        |                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>3.2. Alista a paciente para traslado</b><br>Conjuntamente con los padres y/o acompañantes y/o responsable legal del menor, se prepara al paciente para ponerlo en buenas condiciones.<br>Es decir, que el paciente se encuentre adecuadamente vestido, con dispositivos funcionales (Ej. Vía endovenosa permeable), que se cuente con los medicamentos para aplicación del día de tratamiento.<br><br>De igual modo, verificar el proceso de traslado al servicio de Hospitalización determinado para que sea en forma segura (camas, camilla, sillas de ruedas), con cobertura en buenas condiciones, con las precauciones para prevenir eventualidades durante el traslado (Ej. caídas). | Enfermera / Técnico(a).<br>Enfermera |                                                        |                                                                                 |

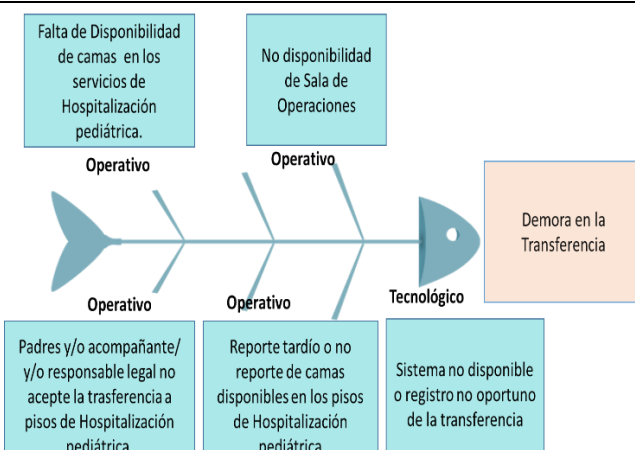
| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |         |                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / Tratamiento Pediátrico HNERM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |         |                                        |
| Objetivo                       | Trasladar al paciente del Servicio de Emergencia Pediátrica a otros servicios de Hospitalización/ Tratamiento para pacientes pediátricos a fin de continuar con el estudio diagnóstico, monitoreo y tratamiento de aquellos pacientes que requieren mayor tiempo para la recuperación de su salud con su tratamiento.<br>Otros servicios tales como: Hospitalización Pediátrica, Servicio de Pediatría Clínica General, Pediatría Clínica de Especialidades, Cirugía Pediátrica General, Cirugía Pediátrica de Especialidades, Servicio de Sala de Operaciones, Servicio de Cuidados Intensivos Pediátricos, Neonatología, Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales, Unidad de Hematología Pediátrica, Unidad de Oncología Pediátrica, Sala de Operaciones pediátrica u otros servicios de Hospitalización/ Tratamiento para pacientes pediátricos) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ejecutor                         |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>3.3. Comunica a los familiares de paciente sobre el momento del traslado</b><br>Después de la coordinación entre enfermería del servicio de origen y enfermería del servicio de destino, y determinada la hora de traslado del paciente, se comunica a los padres y/o acompañante y/o responsable legal de menor en momento del traslado; ellos acompañarán y colaborarán en todo momento a la enfermera/técnica de enfermería que realiza el traslado del menor, procediendo de esta manera al traslado efectivo del paciente.<br><br>En casos críticos y de cuidado especial el Médico acompaña también al paciente. | Enfermera/<br>Téc. De enfermería |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>4. Actualiza Destino de paciente: Hospitalización</b><br>Registra en el Sistema SGSS la situación de transferencia del paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Terminalista /<br>Admisionista   |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>5. Entrega Historia Sucinta, Notas de Enfermería y Kardex</b><br>Con el paciente ya en el servicio de Hospitalización de destino, hace entrega de la documentación completa del paciente, es decir Historia clínica completa con todas sus secciones los registros médicos a la Enfermera de Hospitalización para que den inicio con los cuidados en Hospitalización.<br><br><b>Actualización del censo diario de pacientes e inventario,</b> posterior al traslado                                                                                                                                                    | Enfermera                        |         |                                        |
| Indicadores                    | Porcentaje de pacientes transferidos a Servicios de Hospitalización/ Tratamiento Pediátrico HNERM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |         |                                        |
| Registros                      | Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención en el SGSS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |         |                                        |

# M02.05.02.03.08 Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / Tratamiento Pediátrico HNERM

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / Tratamiento Pediátrico HNERM                                                                                                                                                                                                                       |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de pacientes transferidos a Servicios de Hospitalización/ Tratamiento Pediátrico HNERM                                                                                                                                                                                                                           |
| Descripción del Indicador | Conocer la proporción de pacientes que son Hospitalizados en los diferentes servicios de Hospitalización y Tratamiento pediátrica del HNERM en un periodo, desde el Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                       |
| Objetivo del Indicador    | Determinar el índice de pacientes Transferidos desde el Servicio de emergencia pediátrica hacia los servicios de Hospitalización /Tratamiento pediátrica - HNERM                                                                                                                                                            |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes transferidos a Servicios de Hospitalización/tratamiento Peaitrico}}{N^{\circ} \text{ total de pacientes internados en salas de observacion del servicio de emergencia pediatria}} \%$                                                                                                  |
| Fuentes de Información    | Padrón de atenciones<br>Registro SGSS<br>Censo diario<br>Informe estadístico mensual de producción del Servicio de Emergencia Pediátrica.                                                                                                                                                                                   |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica-HNERM                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Meta                      | No existe estándar, se debería: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que los casos de alta complejidad sean hospitalizados o derivados oportunamente para el manejo pediátrico (diagnóstico y tratamiento).</li> <li>• Asegurar menores niveles de estancia en el Servicio de Emergencia Pediátrica</li> </ul> |



# M02.05.02.03.08 Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización / Tratamiento Pediátrico HNERM

| FICHA DE RIESGOS |                           |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                |  |
|------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1                | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                        | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                |  |
|                  |                           | Proceso (Nivel 1)                             | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 2)                          | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 3)                          | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrico                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                |  |
|                  |                           | Procedimiento                                 | Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios de Hospitalización/ Tratamiento Pediátrico HNERM                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                |  |
|                  |                           | Actividad                                     | Autoriza traslado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                |  |
| 2                | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                   | Trasladar al paciente del Servicio de Emergencia Pediátrica internados en las salas de observación a otros servicios de Hospitalización/ Tratamiento para pacientes pediátricos a fin de continuar con el estudio diagnóstico, monitoreo y tratamiento de aquellos pacientes que requieren mayor tiempo para la recuperación de su salud con su tratamiento. |                                                                                                                |  |
|                  |                           | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                |  |
| 3                | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                |  |
|                  | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                                | Operativo y Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                |  |
|                  | 3.2                       | CODIFICACIÓN                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                |  |
|                  | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                        | Demora en la Transferencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                |  |
|                  | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                            | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Falta de Disponibilidad de camas en los servicios de Hospitalización pediátrica.                               |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No disponibilidad de Sala de Operaciones                                                                       |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Padres y/o acompañante/ y/o responsable legal no acepte la trasferencia a pisos de Hospitalización pediátrica. |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Reporte tardío o no reporte de camas disponibles en los pisos de Hospitalización pediátrica                    |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sistema no disponible o registro no oportuno de la transferencia                                               |  |
|                  |                           |                                               | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                |  |
| 3.4              | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN   | Diagrama de Flujo de Procesos                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                |  |

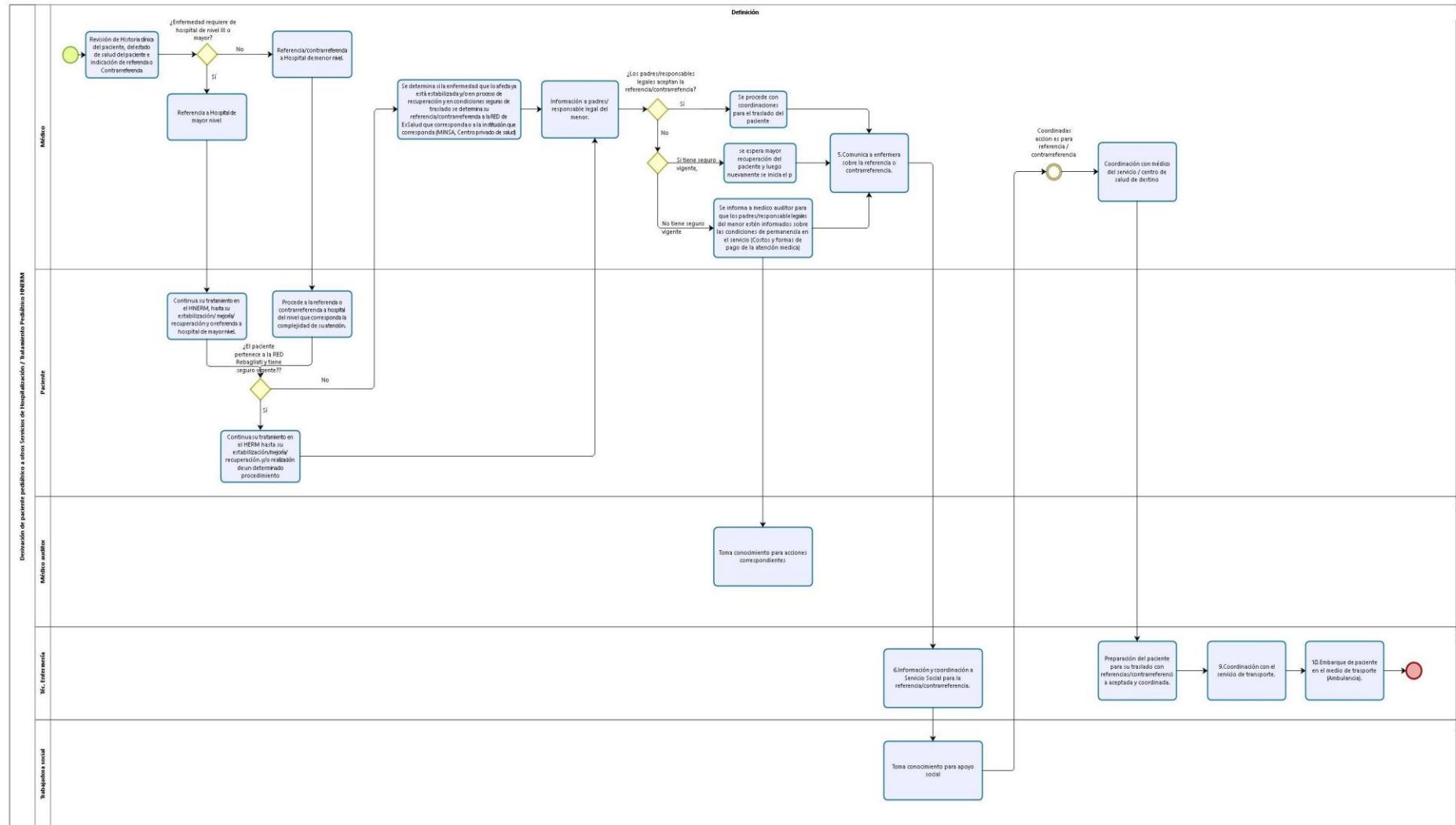
|     |                                                | VALORACIÓN DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |               |          |                      |      |
|-----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|----------|----------------------|------|
| 4   | 4.1                                            | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |               | IMPACTO  |                      |      |
|     |                                                | Análisis Cualitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                |                   |               | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|     |                                                | Muy Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |               | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|     |                                                | Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |               | Bajo     | 0.10                 |      |
|     |                                                | Moderada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |               | Moderado | 0.20                 |      |
|     |                                                | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0.7               |               | Alto     | 0.40                 |      |
|     |                                                | Muy Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |               | Muy alto | 0.80                 | 0.8  |
|     |                                                | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0.70              |               | Alto     |                      | 0.80 |
|     |                                                | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |               |          |                      |      |
| 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto | 0.560                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                 | Alta prioridad    |               |          |                      |      |
| 5   | 5.1                                            | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |               |          |                      |      |
|     |                                                | ESTRATEGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                       | X                 | Evitar riesgo |          |                      |      |
|     |                                                | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                      | Transferir Riesgo |               |          |                      |      |
|     | 5.2                                            | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                  | NO APLICA         |               |          |                      |      |
|     | 5.3                                            | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |               |          |                      |      |
|     | 5.4                                            | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Poca oferta de camas de hospitalización en servicios de Hospitalización Pediátrica.<br>No disponibilidad oportuna de sala de operaciones<br>Reporte tardío de cupos disponibles en servicios de Hospitalización pediátrica<br>Coordinación de enfermería ineficiente |                   |               |          |                      |      |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Oferta de cupos suficientes en servicios de Hospitalización pediátrica.</li><li>Sala operaciones exclusiva para pacientes Pediátricos que requieren tratamiento quirúrgico</li><li>Prioridad de asignación de cupos en servicios de Hospitalización a paciente de la emergencia pediátrica antes que los hospitalizados desde la consulta externa.</li><li>Reporte oportuno ( directo o online) de la disponibilidad de cupos en los servicios de Hospitalización pediátrica en cada turno ( Mañana, Tarde y Noche)</li><li>Mantener coordinación eficiente de médico/ enfermería con los servicios de Hospitalización Pediátrica.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |               |          |                      |      |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

**M02.05.02.03.09**

**Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud**



## M02.05.02.03.09 Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                    |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                            | Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                    |                                                                                                                                            |
| Objetivo                          | Trasladar al paciente del Servicio de Emergencia de Pediatría a otro Centros de Salud para que se continúe con la prestación de salud |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                    |                                                                                                                                            |
| Alcance                           | INICIO: Indicación médica<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                    |                                                                                                                                            |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                                               | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        | Salidas                                                            | Destinatario de los bienes y servicios                                                                                                     |
|                                   |                                                                                                                                       | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ejecutor               |                                                                    |                                                                                                                                            |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Indicaciones médicas                                                                                                                  | <p><b>1. Revisión de Historia clínica del paciente, del estado de salud del paciente e indicación de referencia o Contrarreferencia:</b></p> <p><b>¿Enfermedad requiere de hospital de nivel III o mayor?</b><br/> <b>SI: Ir paso 2</b><br/>           Continúa su tratamiento en el HNERM, hasta su estabilización/ mejoría/ recuperación y o referencia a hospital de mayor nivel.<br/> <b>Ir paso 2</b><br/> <b>NO: Ir al paso 3</b><br/>           Procede a la referencia o contrarreferencia a hospital del nivel que corresponda la complejidad de su atención.<br/> <b>Ir al paso 3</b></p> <p><b>¿El paciente pertenece a la RED Rebagliati y tiene seguro vigente??</b><br/> <b>SI:</b> Continúa su tratamiento en el HERM hasta su estabilización/mejoría/ recuperación. y/o realización de un determinado procedimiento<br/> <b>NO:</b> Se determina si la enfermedad que lo afecta ya está estabilizada y/o en proceso de recuperación y en condiciones seguras de traslado se determina su referencia/contrarreferencia a la RED de EsSalud que corresponda o a la institución que corresponda (MINSA, Centro privado de salud)</p> | Medico/jefe de Guardia | Formatos de Referencia/ contrarreferencia<br><br>Emisión de pagare | Paciente<br><br>Medico/enfermera de los medios de transporte.<br><br>Médicos de hospitales destinatarios de referencia y contrarreferencia |
|                                   | Paciente internado                                                                                                                    | <p><b>2. Referencia a Hospital de mayor nivel</b><br/>           Se determina si la enfermedad que lo afecta ya está estabilizada y/o en condiciones de traslado seguro se procede a referencia a hospital de mayor nivel o con capacidad resolutive apropiada nacional o del extranjero (Ej. INCOR o Hospital Almenara-centro de quemados)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Medico/jefe de Guardia |                                                                    |                                                                                                                                            |
|                                   |                                                                                                                                       | <p><b>3. Referencia/contrarreferencia a Hospital de menor nivel.</b><br/>           Se determina si la enfermedad que lo afecta ya está estabilizada/en proceso de recuperación o ya se realizó el procedimiento motivo de referencia y cuya patología requiere un hospital de menor nivel. Se determina su referencia/Contrarreferencia de la RED-Rebagliati, o a la RED EsSalud que corresponda; MINSA o centro de salud privado</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Medico/jefe de Guardia |                                                                    |                                                                                                                                            |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |         |                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |         |                                        |
| Objetivo                       | Trasladar al paciente del Servicio de Emergencia de Pediatría a otro Centros de Salud para que se continúe con la prestación de salud |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                               | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                      | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                       | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ejecutor                                             |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                       | <p><b>4. Información a padres/ responsable legal del menor.</b><br/>En todos los casos, una vez determinada la necesidad o solicitud de referencia sea por razones médicas o sea por razones administrativas (pertenzca otra RED-EsSalud, No tenga seguro vigente o solicite su referencia a centro de salud.), el médico informará a los padres/ responsables legales sobre la situación de salud del menor, las condiciones de traslado y las razones de la referencia a otro centro de salud de mayor/menor nivel de resolución.</p> <p><b>¿Los padres/responsables legales aceptan la referencia/contrarreferencia?</b></p> <p><b>SI:</b> se procede con coordinaciones para el traslado del paciente</p> <p><b>NO: Según la condición del asegurado:</b><br/> <b>Si tiene seguro vigente,</b> se espera mayor recuperación del paciente y luego nuevamente se inicia el proceso desde el inicio.<br/> <b>No tiene seguro vigente:</b> se informa a medico auditor para que los padres/responsable legales del menor estén informados sobre las condiciones de permanencia en el servicio (Costos y formas de pago de la atención medica)</p> | <p>Medico /jefe de Guardia</p> <p>Medico auditor</p> |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                       | <p><b>5. Comunica a enfermera sobre la referencia o contrarreferencia.</b><br/>Enfermería recibe la información de la determinación y aceptación de la referencia/contrarreferencia del paciente.</p> <p>Entrega la documentación para la referencia (epicrisis y formatos de referencias/contrarreferencia).</p> <p>Indica las condiciones de traslado y el tipo de transporte que se requiera.</p> <p>Indica la preparación del paciente para un traslado seguro al lugar de destino</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Medico/ Jefe de Guardia / Enfermera</p>           |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                       | <p><b>6. Información y coordinación a Servicio Social para la referencia/contrarreferencia.</b><br/>En caso de pacientes en situación de abandono, ausencia temporal de padres/responsables legales, o que se requiera condiciones de traslado que impliquen compra de pasajes o traslado a terminales de transporte, en estos casos servicio social coordinara todas estas acciones. Luego, una vez expeditas, se efectiviza la referencia/contrarreferencia del paciente pediátrico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Medico/ Jefe de Guardia/ Asistente Social</p>     |         |                                        |

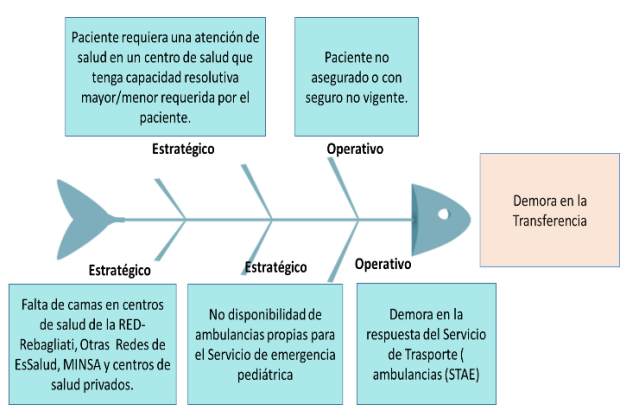
| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |         |                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |         |                                        |
| Objetivo                       | Trasladar al paciente del Servicio de Emergencia de Pediatría a otro Centros de Salud para que se continúe con la prestación de salud |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                               | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                             | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                       | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ejecutor                                                                                    |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                       | <b>7. Coordinación con médico del servicio / centro de salud de destino</b><br>Comunicación y coordinación para la información y aceptación por el médico / servicio / institución de salud donde será trasferido el paciente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Medico/jefe de Guardia                                                                      |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                       | <b>8. Preparación del paciente para su traslado con referencias/contrarreferencia aceptada y coordinada.</b><br>Conjuntamente con los padres se revisa el inventario de pertenencias al momento de internamiento en salas de observación.<br>Se hace el aseguramiento de los dispositivos que requiera el paciente durante su traslado (Vía endovenosa, oxígeno, incubadora etc.) que permitan un traslado seguro.<br>Preparación de la documentación para la referencia/contrarreferencia ( epicrisis y formato de referencia. | Enfermera/ Téc, de enfermería                                                               |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                       | <b>9. Coordinación con el servicio de transporte.</b><br>De acuerdo a la indicación médica, en base a la complejidad del paciente, la Enfermera del Servicio / Enfermera de CRUEN solicita el tipo de transporte apropiado para el paciente (ambulancia).                                                                                                                                                                                                                                                                       | Enfermera del servicio/ Enfermera de CRUEN                                                  |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                       | <b>10. Embarque de paciente en el medio de transporte (Ambulancia).</b><br>Traslado del paciente desde la sala de observación hasta el medio de transporte en forma segura. Informar al personal de salud de la ambulancia sobre las condiciones de salud del paciente y los cuidados que requiere durante su transporte al centro de salud de destino.                                                                                                                                                                         | Enfermera del servicio/ Enfermera de CRUEN<br>Medico de ambulancia /Enfermera de ambulancia |         |                                        |
| Indicadores                    | Número de referencias<br>Número de contrarreferencias                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |         |                                        |
| Registros                      | Epicrisis y Formato de referencia<br>Registro de atención en el SGSS                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |         |                                        |

## M02.05.02.03.09 Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud                                                                                        |
| Nombre Indicador          | Número de referencias.                                                                                                                         |
| Descripción del Indicador | Número de referencias a otros centros de salud desde el Servicio de Emergencia pediátrica por razones médicas y/o administrativas.             |
| Objetivo del Indicador    | Determinar el porcentaje de referencias                                                                                                        |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de referencias a otros centros de salud}}{N^{\circ} \text{ total de pacientes internados en salas de observacion}} \%$ |
| Fuentes de Información    | Registro SGSS<br>Censo diario                                                                                                                  |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                        |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia de Pediatría                                                                                                            |
| Meta                      | Referencias < 2%                                                                                                                               |

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nombre Indicador          | Número de contrarreferencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Descripción del Indicador | Número de contrarreferencia de pacientes referidos a este servicio para tratamiento / procedimientos de nivel III, que son contrarreferidos a su centro de salud de origen.<br>Este indicador no refleja el egreso de los pacientes desde el Servicio de emergencia hacia los servicios de Hospitalización pediátrica-HNERM desde donde mayormente se contrarrefieren a los pacientes.. |
| Objetivo del Indicador    | Determinar el porcentaje de referencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de contrarreferencias a otros centros de salud}}{N^{\circ} \text{ total de pacientes internados en salas de observacion}} \%$                                                                                                                                                                                                                                   |
| Fuentes de Información    | Padrón de atenciones<br>Registro SGSS<br>Censo diario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia de Pediatría                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Meta                      | Contrarreferencia: no se ha determinado el estándar desde la emergencia Pediatría.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## M02.05.02.03.09 Referencia / Contrarreferencia a otros Centros de Salud

| FICHA DE RIESGOS              |                           |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                     |  |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1                             | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                        | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                     |  |
|                               |                           | Proceso (Nivel 1)                             | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                     |  |
|                               |                           | Subproceso (Nivel 2)                          | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                     |  |
|                               |                           | Subproceso (Nivel 3)                          | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                     |  |
|                               |                           | Procedimiento                                 | Transferencia de pacientes a otros centros de salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                     |  |
|                               |                           | Actividad                                     | Evaluación del paciente pediátrico por su condición de salud o por su condición de aseguramiento. Por su condición de salud transferir a pacientes de baja complejidad/ alta complejidad al centro de salud que corresponda y que requiera su atención. Por su condición de aseguramiento o por su pertenencia a una Red EsSalud es referido a otro centro de salud. |                                                                                                                                     |  |
| 2                             | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                   | Trasladar al paciente del Servicio de Emergencia de Pediatría a otros centros de salud de EsSalud o centros salud de MINSA u otros.                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                     |  |
|                               |                           | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                     |  |
| 3                             | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                     |  |
|                               | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                                | Operativo y Estratégico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                     |  |
|                               | 3.2                       | CODIFICACIÓN                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                     |  |
|                               | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                        | Demora en la transferencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |  |
|                               | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                            | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Paciente requiera una atención de salud en un centro de salud que tenga capacidad resolutive mayor/menor requerida por el paciente. |  |
|                               |                           |                                               | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Paciente no asegurado o con seguro no vigente.                                                                                      |  |
|                               |                           |                                               | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Falta de camas en centros de salud de la RED-Rebagliati, Otras Redes de EsSalud, MINSA y centros de salud privados.                 |  |
|                               |                           |                                               | Causa N° 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No disponibilidad de ambulancias propias para el Servicio de emergencia pediátrica                                                  |  |
|                               |                           |                                               | Causa N° 05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Demora en la respuesta del Servicio de Trasporte ( ambulancias (STAE)                                                               |  |
|                               | 3.4                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN                       | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                     |  |
| Diagrama de Flujo de Procesos |                           |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                     |  |



|                                                |                |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |               |          |                      |      |
|------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|----------|----------------------|------|
| 4                                              |                | VALORACIÓN DE RIESGO                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |               |          |                      |      |
|                                                | 4.1            | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |               | IMPACTO  |                      |      |
|                                                |                | Análisis Cualitativo                                                   | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |               | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                                                |                | Muy Baja                                                               | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |               | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                                                |                | Baja                                                                   | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |               | Bajo     | 0.10                 |      |
|                                                |                | Moderada                                                               | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |               | Moderado | 0.20                 |      |
|                                                |                | Alta                                                                   | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0.7                    |               | Alto     | 0.40                 |      |
|                                                |                | Muy Alta                                                               | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |               | Muy alto | 0.80                 | 0.8  |
|                                                |                | Alta                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0.70                   |               | Alto     |                      | 0.80 |
|                                                | 4.2            | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |               |          |                      |      |
| Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto |                | 0.560                                                                  | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Alta prioridad         |               |          |                      |      |
| 5                                              | 5.1            | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |               |          |                      |      |
|                                                |                | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X                      | Evitar riesgo |          |                      |      |
|                                                | Aceptar Riesgo |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Transferir Riesgo      |               | X        |                      |      |
|                                                | 5.2            | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Redes de EsSalud MINSA |               |          |                      |      |
|                                                | 5.3            | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |               |          |                      |      |
|                                                | 5.4            | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Congestión del servicio de Emergencia Pediátrica (no disponibilidad de cupos en sala de observación).</li><li>Permanencia a prolongada de pacientes de baja complejidad, estables o en proceso de recuperación.</li><li>Permanencia prolongada de pacientes no asegurados</li><li>Disminución de la oferta de camas en los servicios de Hospitalización</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                |                        |               |          |                      |      |
|                                                | 5.5            | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Coordinación con servicios de Hospitalización pediátrica del HNERM y de la RED Rebagliati</li><li>Mantener coordinación con Centros de salud de Otras Redes de EsSalud</li><li>Gestionar Transferencia de pacientes a centros de mayor complejidad y especialidades de mayor complejidad (Ej. INCOR, Servicio de quemados del Hospital Almenara)</li><li>Gestionar referencias de pacientes estabilizados No asegurados a centros de salud MINSA o Privados.</li><li>Reducir el porcentaje de estancias prolongadas en las Salas de Observación del Servicio de Emergencia Pediátrica.</li></ul> |                        |               |          |                      |      |

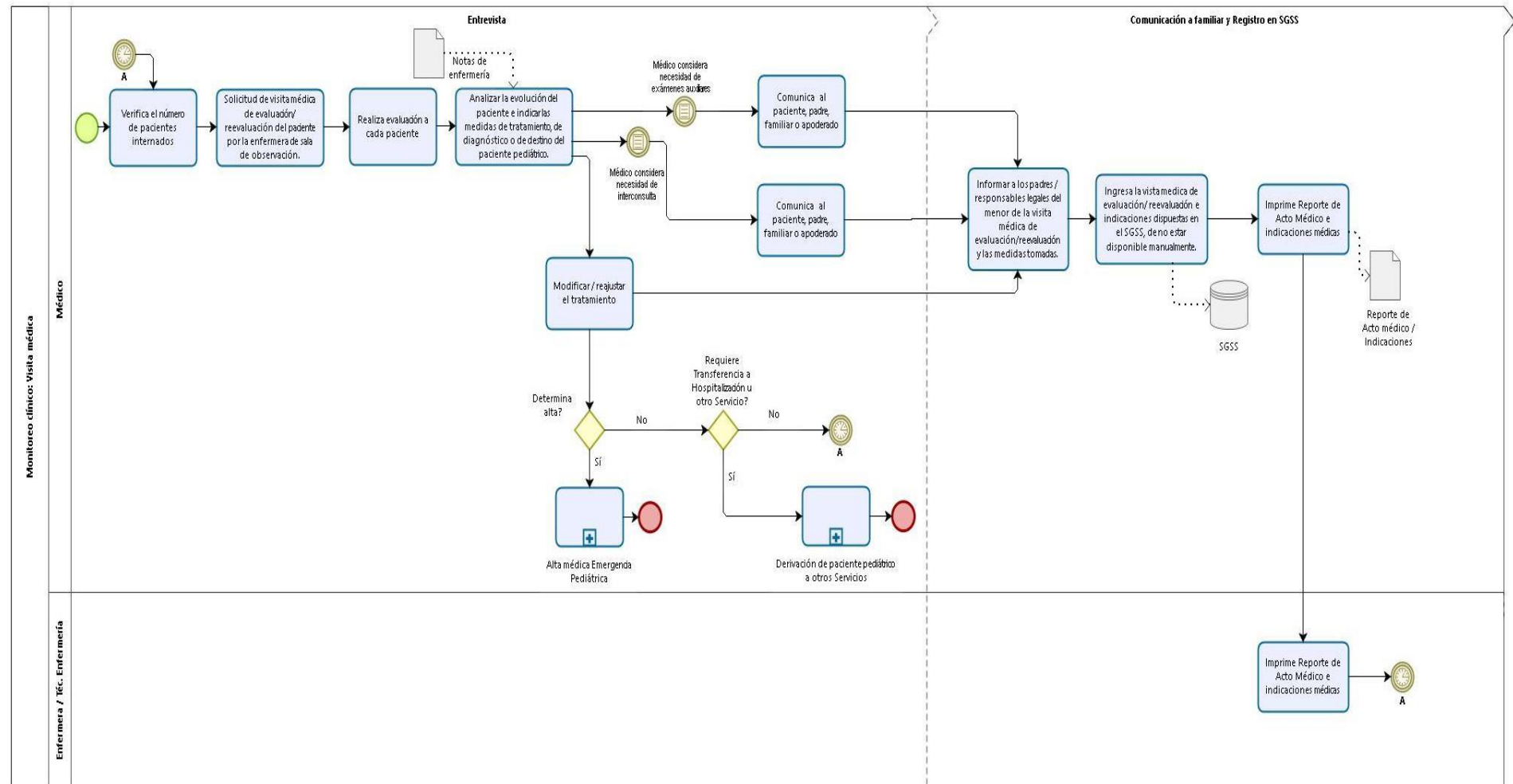
### Matriz de probabilidad e impacto

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

**M02.05.02.03.10**

## Monitoreo clínico pediátrico: visitas médicas y rondas de enfermería

### Visitas médicas:



## M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: Visita médica y rondas de enfermería

### Visitas médicas:

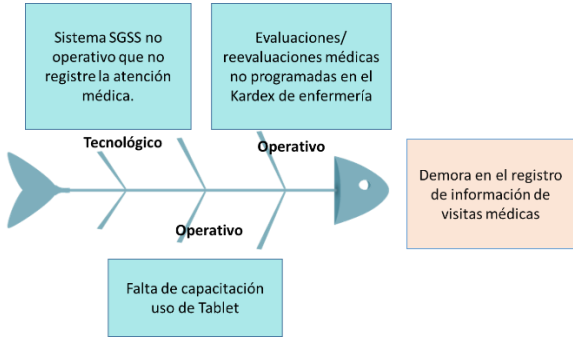
| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                 |                                             |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Nombre                            | Visitas médicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                 |                                             |
| Objetivo                          | Monitorear continuamente la evolución del paciente pediátrico que ha sido ingresado a la Sala de Observación del Servicio de Emergencia pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                 |                                             |
| Alcance                           | INICIO: Pacientes ingresados a Sala de Observación,<br>FIN: Decisión de: ratificación o modificación del tratamiento, estudio diagnóstico, la realización de un procedimiento médico o la decisión del egreso de paciente del Servicio de Emergencia Pediátrica ( transferido a otro Servicio de Hospitalización, o transferido a otro centro de salud), sala de operaciones, alta médica o fallecimiento) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                 |                                             |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          | Salidas                                                                                         | Destinatario de los bienes y servicios      |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ejecutor                 |                                                                                                 |                                             |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Paciente internado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>1. Verifica el número de pacientes internados</b><br>Revisa los registros médicos registrados en el sistema SGSS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Médico / Jefe de Guardia | Historia Sucinta de Emergencia llenada<br><br>Registro SGSS Acto médico<br>Indicaciones médicas | Paciente pediátrico<br><br>Enfermera Médico |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>2. Solicitud de visita médica de evaluación/ reevaluación del paciente por la enfermera de sala de observación.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Médico / Jefe de Guardia |                                                                                                 |                                             |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>3. Realiza la evaluación a cada paciente</b><br>En la Sala de Observación el profesional médico evalúa al paciente con la información del acompañante del menor (padre/ responsable lega) o de la enfermera a cargo de la sala de observación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Médico / Jefe de Guardia |                                                                                                 |                                             |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>4. Analizar la evolución del paciente e indicar las medidas de tratamiento, de diagnóstico o de destino del paciente pediátrico.</b><br><br>De acuerdo a la revisión total de la Historia clínica del paciente, la evaluación clínica durante esta visita de evaluación/reevaluación, el médico informa a la enfermera a cargo de la sala y del paciente las indicaciones para este paciente las que pueden ser:<br><br><b>Solicitud de exámenes auxiliares</b><br>Si determina exámenes auxiliares, comunica al paciente, padre, familiar o titular la necesidad de exámenes<br>Ir al paso 4<br>(Ir al Procedimiento "Solicitud de exámenes auxiliares")<br><br><b>Solicitud de interconsulta</b><br>Si determina la solicitud de interconsultas a otras especialidades, comunica al paciente dicha necesidad y explica motivos<br>Ir al Paso 4<br>(Ir al Procedimiento "Solicitud de Interconsultas").<br><br><b>Ratificar el tratamiento.</b><br>Modificar/reajustar el tratamiento. | Médico / Jefe de Guardia |                                                                                                 |                                             |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |         |                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Visitas médicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |         |                                        |
| Objetivo                       | Monitorear continuamente la evolución del paciente pediátrico que ha sido ingresado a la Sala de Observación del Servicio de Emergencia pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Pacientes ingresados a Sala de Observación,<br>FIN: Decisión de: ratificación o modificación del tratamiento, estudio diagnóstico, la realización de un procedimiento médico o la decisión del egreso de paciente del Servicio de Emergencia Pediátrica ( transferido a otro Servicio de Hospitalización, o transferido a otro centro de salud), sala de operaciones, alta médica o fallecimiento) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ejecutor                 |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>¿Determina alta?</b><br><b>SI:</b> Ir al procedimiento de “Alta médica Emergencia Pediátrica”<br><b>NO:</b> ¿Requiere Transferencia a Hospitalización u otro Servicio?<br><b>SI:</b> Ir al procedimiento “Derivación de paciente pediátrico a otros Servicios”<br><b>NO:</b> Continúa en Sala de Observación hasta una próxima Visita Médica<br>Ir al paso 1.                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>5. Informar a los padres / responsables legales del menor de la visita médica de evaluación/reevaluación y las medidas tomadas.</b><br>Después de haber evaluado al paciente, y definidas las nuevas medidas tomadas, el médico debe informar/ explicar a los padres/responsables legales las medidas e indicaciones tomadas. También, de ser necesario, solicitar el consentimiento informado de algún tratamiento y/o procedimiento propuesto para al paciente pediátrico.                                                                                                                                                 | Médico / Jefe de Guardia |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>6. Ingresar la vista medica de evaluación/ reevaluación e indicaciones dispuestas en el SGSS, de no estar disponible manualmente.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Médico / Jefe de Guardia |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>7. Imprimir Reporte de Acto Médico e indicaciones</b><br>Adjunta evaluación en la Historia Sucinta de Emergencias y corresponde que el paciente continúe en Sala de Observación hasta una próxima Visita Médica<br>Ir al paso 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Médico / Jefe de Guardia |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>8. Implementación de las indicciones de la vista de evaluación /reevaluación médica.</b><br>Una vez terminada la evaluación médica y dejadas por escrito las indicaciones médicas (incluye el tratamiento, pruebas diagnósticas, interconsultas o de alguna modalidad de egreso del paciente), la enfermera implementa las nuevas indicaciones o modificaciones del tratamiento, gestiona los exámenes de laboratorio y las interconsultas solicitadas. Realiza las coordinaciones para el egreso del paciente (alta, transferencia a servicios de Hospitalización, transferencia a otros centros de salud), de ser el caso. | Enfermera                |         |                                        |
| Indicadores                    | Cantidad de visitas al paciente en el día                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |         |                                        |
| Registros                      | Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención en el SGSS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |         |                                        |

**M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: Visita médica y rondas de enfermería**
**Visitas médicas:**

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Visita médica                                                                                                                                                                                                        |
| Nombre Indicador          | Cantidad de visitas al paciente por día                                                                                                                                                                              |
| Descripción del Indicador | Permitirá conocer el número de atenciones médicas por vistas medicas de evaluación/reevaluación de acuerdo a la complejidad del paciente.                                                                            |
| Objetivo del Indicador    | Evaluar el número de atenciones por visitas médicas evaluación/reevaluación en Salas de Observación                                                                                                                  |
| Forma de Cálculo          | <i>Cantidad de visitas registradas en Historia</i>                                                                                                                                                                   |
| Fuentes de Información    | Historia Clínica sucinta<br>Registro SGSS                                                                                                                                                                            |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                                                                                              |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                                                                                    |
| Meta                      | Durante la estancia diaria:<br>Cumplir mínimo 1 visitas Turno mañana y 1 en Turno noche<br>Cumplir con las evaluaciones/reevaluación necesarias de acuerdo a la complejidad de la enfermedad que afecta al paciente. |

**M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: Visita médica y rondas de enfermería**
**Visitas médicas:**

| FICHA DE RIESGOS          |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |          |                      |     |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|-----|
| 1                         | NOMBRE DEL PROCESO   | Macroproceso (Nivel 0)                        | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |          |                      |     |
|                           |                      | Proceso (Nivel 1)                             | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                      |          |                      |     |
|                           |                      | Subproceso (Nivel 2)                          | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      |          |                      |     |
|                           |                      | Subproceso (Nivel 3)                          | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |          |                      |     |
|                           |                      | Procedimiento                                 | Visita médica                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                      |          |                      |     |
|                           |                      | Actividad                                     | Ingresa de atenciones por evaluación/reevaluación médica en el SGSS                                                                                                                                                                             |                                                                                      |          |                      |     |
| 2                         | OBJETIVO DEL PROCESO | Descripción                                   | Mantener en el Servicio de Emergencia Pediátrica un eficiente sistema de monitoreo/seguimiento del estado de salud de los pacientes pediátricos en las salas de observación orientados a la estabilización/mejoría o recuperación del paciente. |                                                                                      |          |                      |     |
|                           |                      | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |          |                      |     |
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |          |                      |     |
| 3                         | 3.1                  | TIPO DE RIESGO                                | Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |          |                      |     |
|                           | 3.2                  | CODIFICACIÓN                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |          |                      |     |
|                           | 3.3                  | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                        | Demora en el registro de información de visitas médicas                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |          |                      |     |
|                           | 3.4                  | CAUSAS GENERADORAS                            | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                     | Sistema SGSS no operativo que no registre la atención médica.                        |          |                      |     |
|                           |                      |                                               | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                     | Evaluaciones/ reevaluaciones médicas no programadas en el Kardex de enfermería.      |          |                      |     |
|                           |                      |                                               | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                     | Falta de capacitación en uso de Tablet                                               |          |                      |     |
|                           |                      |                                               | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                                                                                                                           |  |          |                      |     |
| 4                         | 4.1                  | VALORACIÓN DE RIESGO                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |          |                      |     |
|                           |                      | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      | IMPACTO  |                      |     |
|                           |                      | Análisis Cualitativo                          | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      | Análisis | Análisis Cualitativo |     |
|                           |                      | Muy Baja                                      | 0.1                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      | Muy Bajo | 0.05                 |     |
|                           |                      | Baja                                          | 0.3                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      | Bajo     | 0.10                 |     |
|                           |                      | Moderada                                      | 0.5                                                                                                                                                                                                                                             | 0.5                                                                                  | Moderado | 0.20                 |     |
|                           |                      | Alta                                          | 0.7                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      | Alto     | 0.40                 | 0.4 |
| Muy Alta                  |                      | 0.9                                           |                                                                                                                                                                                                                                                 | Muy alto                                                                             | 0.80     |                      |     |
| Alta                      |                      | 0.70                                          | Alto                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 0.40     |                      |     |

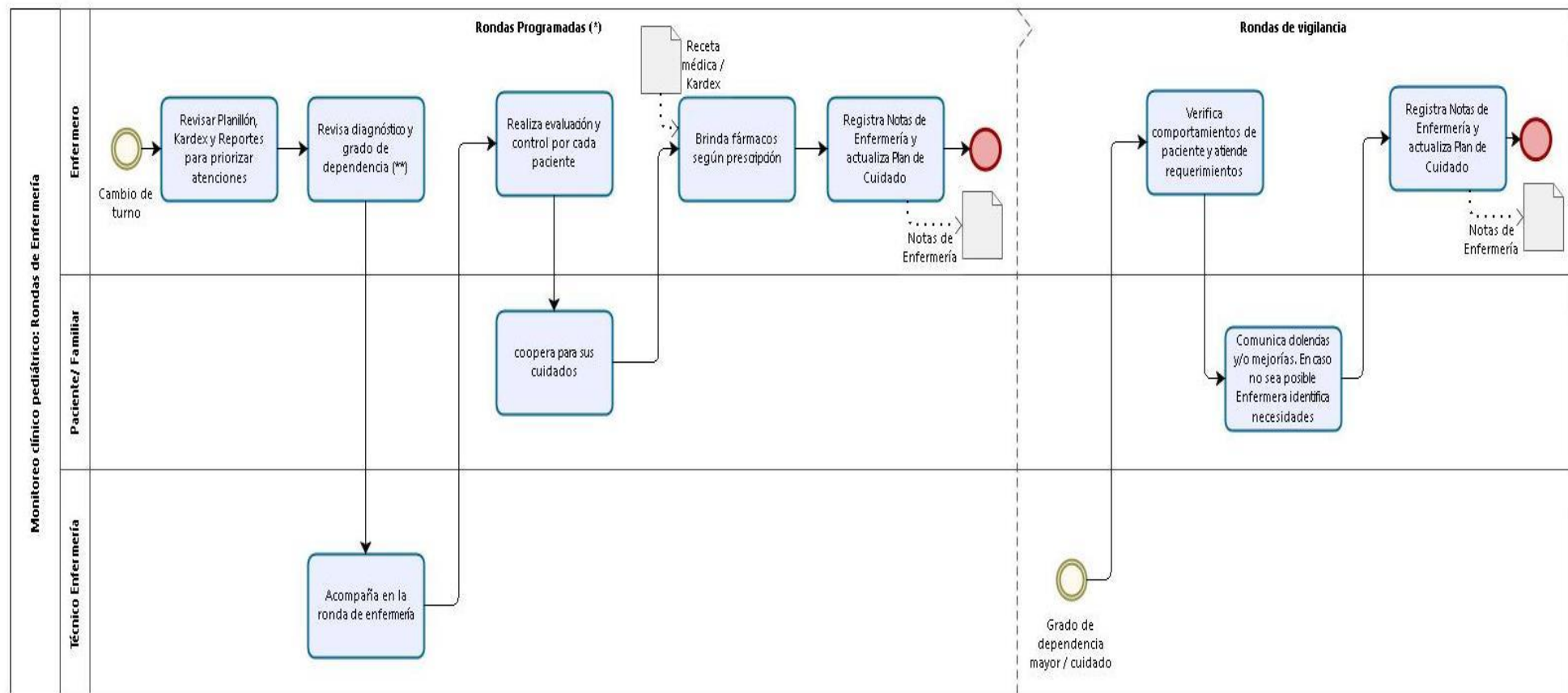
|   |     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                   |  |
|---|-----|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--|
|   |     | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                   |  |
|   | 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.200                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Prioridad del Riesgo | Alta prioridad    |  |
| 5 | 5.1 | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                              | X                    | Evitar riesgo     |  |
|   |     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      | Transferir Riesgo |  |
|   | 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                         | NO APLICA            |                   |  |
|   | 5.3 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                   |  |
|   | 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Informe del Jefe de Guardia (notifica inconvenientes suscitados cuaderno “Informe Médico de Guardias” Reportes SGSS                                                                                                                                                                                         |                      |                   |  |
|   | 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Continuar las atenciones y registrarlas de manera manual (en caso se prolongue el fallo en el Sistema, en coordinación con los otros Servicios Ejemplo: Farmacia).</li><li>Notificar posibles dificultades y/o limitaciones con los sistemas informáticos.-</li></ul> |                      |                   |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

## M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: visitas médicas y rondas de enfermería

### Rondas de Enfermería:





## M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: Visita médica y rondas de enfermería

### Rondas de Enfermería

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                                                                                                           |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                                                                                                                                                                                                                                                         | Ronda de enfermería                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                                                                                                           |                                        |
| Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                       | Brindar los cuidados, asegurar el confort y monitorear continuamente la evolución del paciente pediátrico que ha sido ingresado a algunas de las Salas de Observación del Servicio de Emergencia. ( Sala de Observación Lactantes, Sala de Observación Pre-Escolares, Sala de Observación Escolares, Sala de Observación de Cuidados Especiales e incluso aquellos pacientes de estancia corta o transitoria) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                                                                                                           |                                        |
| Alcance                                                                                                                                                                                                                                                        | INICIO: Pacientes ingresados a Sala de Observación, controles por turno.<br>FIN: Emisión de Notas de Enfermería.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                                                                                                           |                                        |
| Proveedor                                                                                                                                                                                                                                                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                              | Salidas                                                                                                                   | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ejecutor                     |                                                                                                                           |                                        |
| Si corresponde a <b>RONDAS DE ENFERMERÍA PROGRAMADAS</b> son:<br>Diurno Al inicio de turno (7 a.m.), A la hora del almuerzo y finalizar turno (7 pm)<br>Nocturno: Al inicio de turno (7 p.m.), a la medianoche (verificar sueño) y finalizar turno (7:20 a.m.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                                                                                                           |                                        |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico                                                                                                                                                                                                                              | Indicaciones médicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>1. Revisar Planillón, Kardex y Reportes para priorizar atenciones</b><br>A fin de verificar el número de pacientes internados y priorizar las atenciones según grado de dependencia                                                                                                                                                                                                       | Licenciado (a) de Enfermería | Historia Sucinta de Emergencia llenada<br><br>Notas de Enfermería<br><br>Balance Hídrico<br><br>Control de Signos Vitales | Paciente Médico Enfermera              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2. Revisa diagnóstico y grado de dependencia</b><br>El grado de dependencia refiere al nivel de cuidado, orientación y acompañamiento que requiere el paciente para sus cuidados e intervenciones como parte de la atención.<br><br>En el caso de ser un paciente en la Sala de Cuidados Especiales, por el grado de dependencia o estado crítico del paciente, el monitoreo es continuo. | Licenciado (a) de Enfermería |                                                                                                                           |                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                | Paciente internado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>3. Acompaña en la ronda de enfermería</b><br>Apoya a la Enfermera en la ronda de enfermería a fin de asegurar el confort y cuidados, acorde a los protocolos y guías de práctica clínicas.                                                                                                                                                                                                | Téc. Enfermería              |                                                                                                                           |                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>4. Realiza evaluación y control por cada paciente</b><br>Llena y/o actualiza las Notas de Enfermería, Balance Hídrico, Control de Signos Vitales y demás reportes vinculados.                                                                                                                                                                                                             | Licenciado (a) de Enfermería |                                                                                                                           |                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>5. Cooperar para sus cuidados</b><br>Idealmente, coopera para la atención en ronda de enfermería, en compañía de familiar a fin de comunicar medidas de bioseguridad y cuidados preventivos.                                                                                                                                                                                              | Paciente                     |                                                                                                                           |                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>6. Brinda fármacos según prescripción</b><br>Gestiona la disponibilidad de terapéutica indicada. Procede a la aplicación o suministro de fármacos de acuerdo a las recetas prescritas por el médico.                                                                                                                                                                                      | Licenciado (a) de Enfermería |                                                                                                                           |                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>7. Registra Notas de Enfermería y Actualiza Plan de Cuidado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Enfermera                    |                                                                                                                           |                                        |

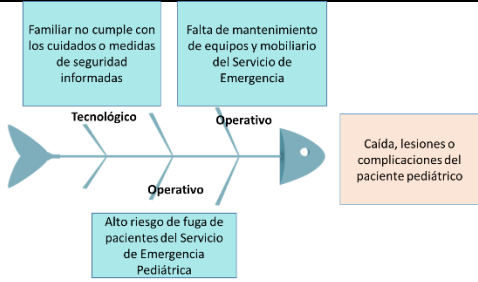
| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |           |                                            |                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                                                                                                                                        | Ronda de enfermería                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   |           |                                            |                                        |
| Objetivo                                                                                                                                      | Brindar los cuidados, asegurar el confort y monitorear continuamente la evolución del paciente pediátrico que ha sido ingresado a algunas de las Salas de Observación del Servicio de Emergencia. ( Sala de Observación Lactantes, Sala de Observación Pre-Escolares, Sala de Observación Escolares, Sala de Observación de Cuidados Especiales e incluso aquellos pacientes de estancia corta o transitoria) |                                                                                                                                                                                                                   |           |                                            |                                        |
| Alcance                                                                                                                                       | INICIO: Pacientes ingresados a Sala de Observación, controles por turno.<br>FIN: Emisión de Notas de Enfermería.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                   |           |                                            |                                        |
| Proveedor                                                                                                                                     | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                        |           | Salidas                                    | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                              | Ejecutor  |                                            |                                        |
| Si corresponde a <b>RONDAS DE ENFERMERÍA DE VIGILANCIA</b> son:<br>De acuerdo a la necesidad de atención y grado de dependencia del paciente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |           |                                            |                                        |
| Paciente                                                                                                                                      | Grado de Dependencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>1. Verifica comportamiento de paciente y atiende requerimientos</b><br>Vigilar estado hemodinámico e identificar signos de alerta del paciente (riesgo de vida de paciente)                                    | Enfermera | Historia Sucinta de Emergencia llenada     | Médico<br>Paciente<br>Enfermera        |
|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2. Comunica dolencias y/o mejoras</b><br>En caso de menores de edad y/o casos que paciente no pueda comunicarse o esté bajo el efecto de sedo analgesia, la Enfermera identifica las necesidades del paciente. | Paciente  | Notas de Enfermería<br><br>Balance Hídrico |                                        |
|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>3. Registra Notas de Enfermería y Actualiza Plan de Cuidado</b>                                                                                                                                                | Enfermera | Control de Signos Vitales                  |                                        |
| Indicadores                                                                                                                                   | Cumplimiento de rondas de enfermería de seguridad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                   |           |                                            |                                        |
| Registros                                                                                                                                     | Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención en el SGSS<br>Notas de Enfermería<br>Hoja de monitoreo<br>Kardex<br>Hoja Balance Hídrico                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |           |                                            |                                        |

**M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: Visita médica y rondas de enfermería**  
**Rondas de Enfermería**

| <b>FICHA INDICADORES</b>         |                                                                                                                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | <b>Rondas de enfermería</b>                                                                                                           |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Cumplimiento de rondas de enfermería de seguridad                                                                                     |
| <b>Descripción del Indicador</b> | Acorde a la complejidad del paciente, según grado de dependencia, cumple por lo menos el mínimo de rondas de enfermería de seguridad. |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Verificar cumplimiento de Guías de Práctica Clínica                                                                                   |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | Cantidad establecida en Guía de Procedimientos de Enfermería                                                                          |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Padrón de atenciones<br>Kardex<br>Censo diario                                                                                        |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Anual                                                                                                                                 |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                     |
| <b>Meta</b>                      | Turno de 6 horas mínimo de 5 rondas acorde a las Guías                                                                                |

## M02.05.02.03.10 Monitoreo clínico pediátrico: Visita médica y rondas de enfermería

### Rondas de Enfermería

| FICHA DE RIESGOS              |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |          |                      |      |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|------|
| 1                             | NOMBRE DEL PROCESO   | Macroproceso (Nivel 0)                        | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |          |                      |      |
|                               |                      | Proceso (Nivel 1)                             | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                           |          |                      |      |
|                               |                      | Subproceso (Nivel 2)                          | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |          |                      |      |
|                               |                      | Subproceso (Nivel 3)                          | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |          |                      |      |
|                               |                      | Procedimiento                                 | Ronda de enfermería                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |          |                      |      |
|                               |                      | Actividad                                     | Realiza evaluación y control por cada paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                           |          |                      |      |
| 2                             | OBJETIVO DEL PROCESO | Descripción                                   | Brindar los cuidados, asegurar el confort y monitorear continuamente la evolución del paciente pediátrico que ha sido ingresado a algunas de las Salas de Observación del Servicio de Emergencia. ( Sala de Observación Lactantes, Sala de Observación Pre-Escolares, Sala de Observación Escolares, Sala de Observación de Cuidados Especiales e incluso aquellos pacientes de estancia corta o transitoria) |                                                                           |          |                      |      |
|                               |                      | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                           |          |                      |      |
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS     |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |          |                      |      |
| 3                             | 3.1                  | TIPO DE RIESGO                                | Operativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                           |          |                      |      |
|                               | 3.2                  | CODIFICACIÓN                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |          |                      |      |
|                               | 3.3                  | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                        | Caída, lesiones o complicaciones del paciente pediátrico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                           |          |                      |      |
|                               | 3.4                  | CAUSAS GENERADORAS                            | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Familiar no cumple con los cuidados o medidas de seguridad informadas     |          |                      |      |
|                               |                      |                                               | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Falta de mantenimiento de equipos y mobiliario del Servicio de Emergencia |          |                      |      |
|                               |                      |                                               | Causa N° 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Alto riesgo de fuga de pacientes del Servicio de Emergencia Pediátrica    |          |                      |      |
|                               | 3.4                  | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN                       | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |          |                      |      |
| Diagrama de Flujo de Procesos |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |          |                      |      |
| VALORACIÓN DE RIESGO          |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |          |                      |      |
| 4                             | 4.1                  | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           | IMPACTO  |                      |      |
|                               |                      | Análisis Cualitativo                          | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                           | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                               |                      | Muy Baja                                      | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                               |                      | Baja                                          | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           | Bajo     | 0.10                 |      |
|                               |                      | Moderada                                      | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           | Moderado | 0.20                 |      |
|                               |                      | Alta                                          | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0.7                                                                       | Alto     | 0.40                 |      |
|                               |                      | Muy Alta                                      | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           | Muy alto | 0.80                 | 0.8  |
|                               |                      | Alta                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.70                                                                      | Alto     |                      | 0.80 |

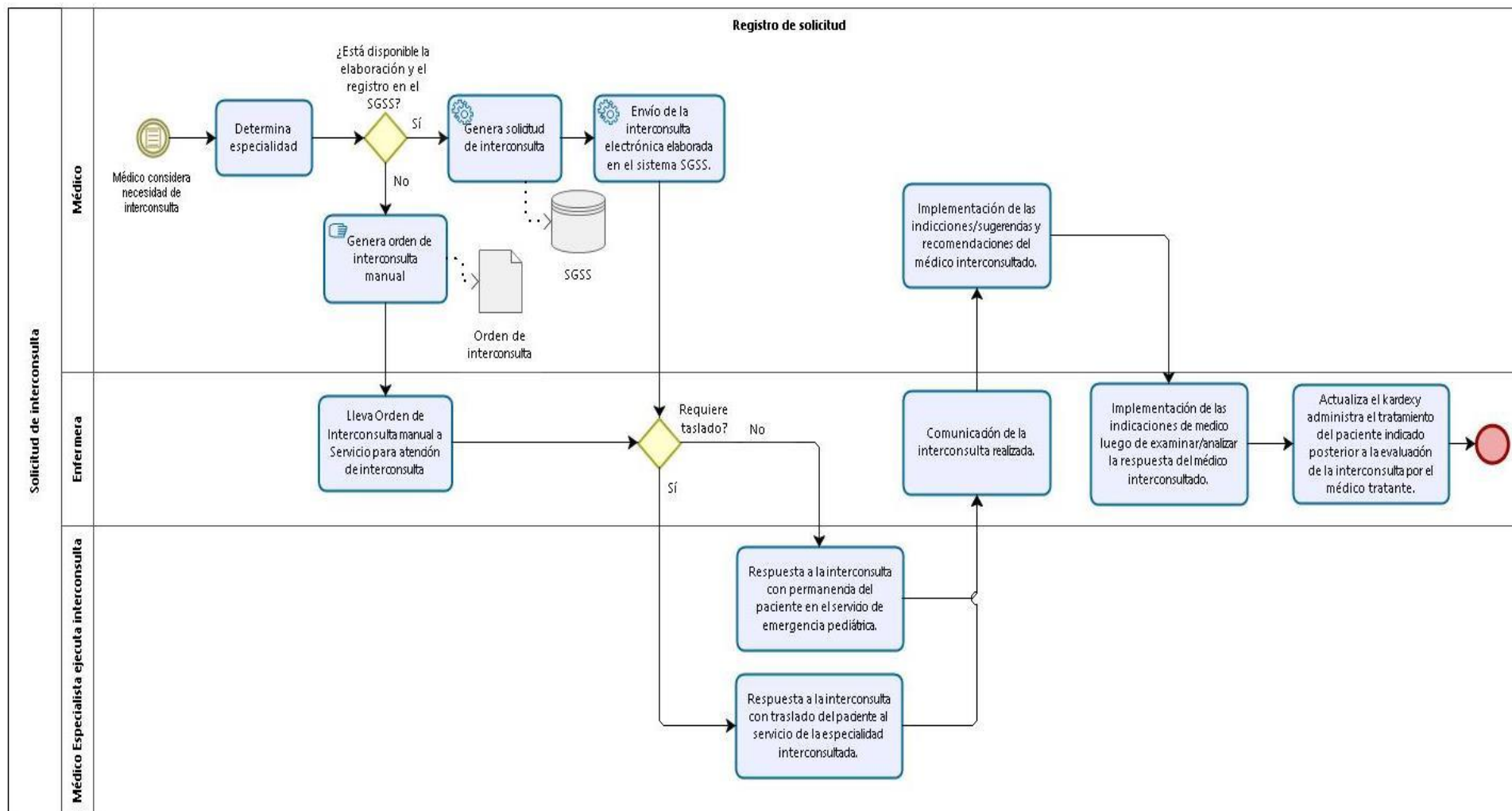
|   |     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                   |  |
|---|-----|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--|
|   |     | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                   |  |
|   | 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.560                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prioridad del Riesgo | Alta prioridad    |  |
| 5 | 5.1 | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                   |  |
|   |     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | X                    | Evitar riesgo     |  |
|   |     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      | Transferir Riesgo |  |
|   | 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NO APLICA            |                   |  |
|   | 5.3 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |                   |  |
|   | 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Reportes de enfermería<br>Activaciones Timbre de alarma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                   |  |
|   | 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Orientar a pacientes / familiares sobre las vías de acceso y salida</li><li>- Fomentar la mejora de las vías de escape (actualmente sólo existen 2 vías) a fin de evitar eventualidades ante un evento de emergencia o desastre.</li><li>- Mejorar los tiempos de espera de resultados de exámenes auxiliares a fin de evitar las fugas de paciente.</li><li>- Evitar el tiempo de espera para el ingreso físico a las Salas de Observación para evitar las fugas de pacientes con orden de hospitalización.</li><li>- Impulsar que los registros de rondas de enfermería se realicen a través del SGSS, aún no está implementado en este Servicio, pese a capacitación.</li><li>- Fomentar que se mejore la distribución del Servicio, inicialmente mediante la reubicación del Servicio de Nutrición que suministra a Servicio de Emergencia Pediátrica y Gineco-Obstétrica. Satura el pasillo, en donde se ubican algunas camillas.</li></ul> |                      |                   |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

**M02.05.02.03.11**

**Solicitud de interconsultas**



## M02.05.02.03.11 Solicitud de interconsultas.

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                              |                              |                                         |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| Nombre                            | Solicitud de interconsultas                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                              |                              |                                         |
| Objetivo                          | Contar con una evaluación por parte de otra especialidad como parte de la evaluación y tratamiento del paciente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                              |                              |                                         |
| Alcance                           | INICIO: Solicitud y elaboración de interconsulta<br>FIN: Constancia de evaluación de interconsulta              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                              |                              |                                         |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                         | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                              | Salidas                      | Destinatario de los bienes y servicios  |
|                                   |                                                                                                                 | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ejecutor                                                                     |                              |                                         |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Indicaciones médicas<br><br>Paciente internado                                                                  | <b>1. Determina especialidad</b><br>En base a la evaluación médica y la necesidad del paciente, se determina a qué especialidad y/o especialidades se realizará interconsulta y elaborará el formato de interconsulta (electrónico o manual)<br><br><b>¿Está disponible la elaboración y el registro en el SGSS?</b><br><b>SI:</b> Genera solicitud de interconsulta a través del sistema SGSS<br>Ir al paso 3<br><b>NO:</b> Genera orden de interconsulta manual<br>Ir al paso 2 | Médico / Jefe de Guardia                                                     | Acto médico de interconsulta | Paciente<br><br>Médico<br><br>Enfermera |
|                                   |                                                                                                                 | <b>2. Lleva Orden de Interconsulta manual a Servicio para atención de interconsulta</b><br>El formato manual de interconsulta debidamente llenado es recibido por la enfermera durante la visita/ revisita médica, se registra en el Kardex y se entrega a la Téc. de enfermería para su traslado al servicio de la especialidad solicitada..                                                                                                                                     | Enfermera / Téc. Enfermería                                                  |                              |                                         |
|                                   |                                                                                                                 | <b>3. Envío de la interconsulta electrónica elaborada en el sistema SGSS.</b><br>Una vez generada la Interconsulta en el sistema SGSS, se graba y se envía on-line, se comprueba su salida y envío al servicio de la especialidad solicitada. Se hace el seguimiento de su estado (pendiente o contestada).en el sistema                                                                                                                                                          | Medico / Jefe de Guardia                                                     |                              |                                         |
|                                   |                                                                                                                 | <b>4. Respuesta a la interconsulta con permanencia del paciente en el servicio de emergencia pediátrica.</b><br>El médico de la especialidad interconsultada procede a evaluar al paciente y deja las indicaciones, sugerencias y recomendaciones de la especialidad, escritas expresamente en la Historia clínica electrónica (si está disponible el sistema) o en forma escrita manualmente en la Historia clínica                                                              | Médico Especialista ejecuta interconsulta                                    |                              |                                         |
|                                   |                                                                                                                 | <b>5. Respuesta a la interconsulta con traslado del paciente al servicio de la especialidad interconsultada.</b><br>Para los casos en que debe trasladarse al paciente desde la emergencia pediátrica a una especialidad, enfermería debe tomar las medidas necesarias para un traslado adecuado y seguro del paciente el que en todo momento estará acompañado de los padres/ acompañantes/ responsable legal del menor.                                                         | Médico Especialista ejecuta interconsulta / Enfermera y/o Téc. de Enfermería |                              |                                         |

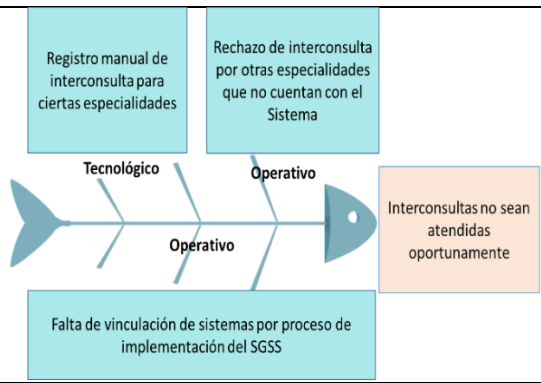
| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |         |                                        |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Solicitud de interconsultas                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |         |                                        |
| Objetivo                       | Contar con una evaluación por parte de otra especialidad como parte de la evaluación y tratamiento del paciente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Solicitud y elaboración de interconsulta<br>FIN: Constancia de evaluación de interconsulta              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                         | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                 | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecutor                 |         |                                        |
|                                |                                                                                                                 | <p>En estos casos, el servicio interconsultado debe responder la interconsulta en el sistema SGSS si está disponible) o en la Historia Clínica escrita manualmente.</p> <p>Terminada este tipo de interconsulta el paciente retorna al servicio de emergencia y a la cama/ camilla donde se dispuso, igualmente acompañado siempre de los padres/ acompañantes/ responsable legal del menor.</p> <p>Se comunica con su par sobre la situación, motivo de transferencia, cuidados previos para su recibimiento.</p> |                          |         |                                        |
|                                |                                                                                                                 | <p><b>6. Comunicación de la interconsulta realizada.</b><br/>Enfermería comunica al médico tratante del servicio de emergencia que la interconsulta ya fue contestada y solicita evaluación del paciente para implementación de las sugerencias del médico especialista interconsultado.</p>                                                                                                                                                                                                                       | Enfermera                |         |                                        |
|                                |                                                                                                                 | <p><b>7. Implementación de las indicciones/sugerencias y recomendaciones del médico interconsultado.</b><br/>El médico tratante del servicio de emergencia pediátrica examina/analiza la respuesta del médico interconsulta do e implementa según sea pertinente, e indica a la enfermera por escrito y en la Historia Clínica del paciente las modificaciones o no del plan de manejo del paciente</p>                                                                                                            | Medico(/ Jefe de Guardia |         |                                        |
|                                |                                                                                                                 | <p><b>8. Implementación de las indicaciones de medico luego de examinar/analizar la respuesta del médico interconsultado.</b></p> <p><b>9. Actualiza el Kardex y administra el tratamiento del paciente indicado posterior a la evaluación de la interconsulta por el médico tratante.</b></p>                                                                                                                                                                                                                     | Enfermera                |         |                                        |
| Indicadores                    | Porcentaje de interconsultas atendidas en relación a las solicitadas                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |         |                                        |
| Registros                      | Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención en el SGSS                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |         |                                        |



## M02.05.02.03.11 Solicitud de interconsultas.

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                      |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Solicitud de interconsulta                                                                                                           |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de interconsultas atendidas en relación a las solicitadas                                                                 |
| Descripción del Indicador | Conocer la pertinencia del seguimiento de interconsultas en el día de la solicitud realizada                                         |
| Objetivo del Indicador    | Monitorear que las interconsultas solicitadas sean atendidas por los otros Servicios en el día que fueron requeridas                 |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ interconsultas atendidas mismo día de solicitud}}{N^{\circ} \text{ interconsultas requeridas en el día}} \%$ |
| Fuentes de Información    | Kardex de enfermería<br>Registro SGSS de interconsultas electrónicas.<br>Registro manual de interconsultas                           |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                              |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia de Pediatría                                                                                                  |
| Meta                      | Atención dentro de las 24 horas posterior a la solicitud                                                                             |

**M02.05.02.03.11 Solicitud de interconsultas.**

| FICHA DE RIESGOS      |                           |                                                                                                                           |                                                |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|
| 1                     | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                    |                                                | Prestaciones de Salud                                                                                                                               |                                                                                                  |                      |      |
|                       |                           | Proceso (Nivel 1)                                                                                                         |                                                | Atención de Salud                                                                                                                                   |                                                                                                  |                      |      |
|                       |                           | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                      |                                                | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                 |                                                                                                  |                      |      |
|                       |                           | Subproceso (Nivel 3)                                                                                                      |                                                | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrica                                                                                                      |                                                                                                  |                      |      |
|                       |                           | Procedimiento                                                                                                             |                                                | Solicitud de interconsulta                                                                                                                          |                                                                                                  |                      |      |
|                       |                           | Actividad                                                                                                                 |                                                | Genera orden de interconsulta manual                                                                                                                |                                                                                                  |                      |      |
| 2                     | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                                                                                               |                                                | Contar con una evaluación y/o realización de un procedimiento por parte de otra especialidad como parte de la evaluación y tratamiento del paciente |                                                                                                  |                      |      |
|                       |                           | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito)                                                                             |                                                | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                             |                                                                                                  |                      |      |
| 3                     | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                                                                                                           |                                                |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
|                       | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                                                                                                            | Tecnológico y operativo                        |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
|                       | 3.2                       | CODIFICACIÓN                                                                                                              |                                                |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
|                       | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                                                                    | Interconsultas no sean atendidas oportunamente |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
|                       | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                                                                                                        | Causa N° 01                                    |                                                                                                                                                     | Registro manual para ciertas especialidades                                                      |                      |      |
|                       |                           |                                                                                                                           | Causa N° 02                                    |                                                                                                                                                     | Rechazo de interconsulta por otras especialidades que no tienen conectividad con el Sistema SGSS |                      |      |
|                       |                           |                                                                                                                           | Causa N° 03                                    |                                                                                                                                                     | Falta de vinculación de sistemas por proceso de implementación del SGSS                          |                      |      |
| Diagrama Causa Efecto |                           |                                                                                                                           |                                                |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
|                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN   | <p>Diagrama de Flujo de Procesos</p>  |                                                |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
| 4                     | 4.1                       | VALORACIÓN DE RIESGO                                                                                                      |                                                |                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                      |      |
|                       |                           | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                                                                                |                                                |                                                                                                                                                     | IMPACTO                                                                                          |                      |      |
|                       |                           | Análisis Cualitativo                                                                                                      | Análisis Cuantitativo                          |                                                                                                                                                     | Análisis                                                                                         | Análisis Cualitativo |      |
|                       |                           | Muy Baja                                                                                                                  | 0.1                                            |                                                                                                                                                     | Muy Bajo                                                                                         | 0.05                 |      |
|                       |                           | Baja                                                                                                                      | 0.3                                            |                                                                                                                                                     | Bajo                                                                                             | 0.10                 |      |
|                       |                           | Moderada                                                                                                                  | 0.5                                            |                                                                                                                                                     | Moderado                                                                                         | 0.20                 |      |
|                       |                           | Alta                                                                                                                      | 0.7                                            | 0.7                                                                                                                                                 | Alto                                                                                             | 0.40                 |      |
|                       |                           | Muy Alta                                                                                                                  | 0.9                                            |                                                                                                                                                     | Muy alto                                                                                         | 0.80                 | 0.8  |
|                       |                           | Alta                                                                                                                      |                                                | 0.70                                                                                                                                                | Alto                                                                                             |                      | 0.80 |

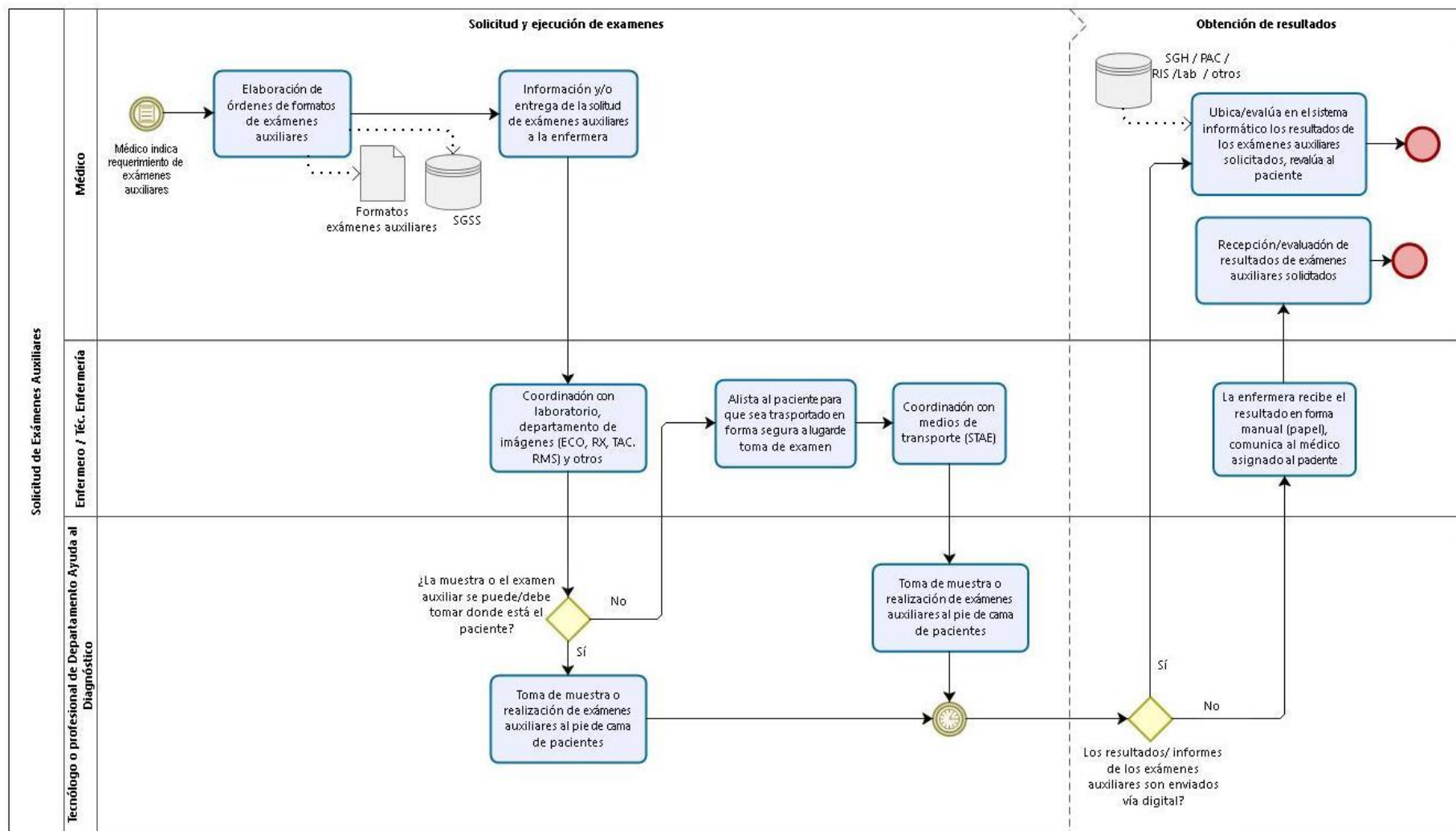
|   |     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |                   |   |
|---|-----|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|---|
|   |     | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |                   |   |
|   | 4.2 | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.560                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Prioridad del Riesgo                    | Alta prioridad    |   |
| 5 | 5.1 | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | X                                       | Evitar riesgo     |   |
|   |     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         | Transferir Riesgo | x |
|   | 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Servicios Especialidad de Interconsulta |                   |   |
|   | 5.3 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | No disponibilidad de los médicos interconsultores (vacaciones, enfermedad).<br>No capacidad resolutoria de ciertas especialidades pediátricas.,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |                   |   |
|   | 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Demora en atención de solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |                   |   |
|   | 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Fomentar que se implemente el/los sistemas informáticos SGSS (u otros) que tengan conectividad con los servicios de todo el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</li><li>Los niveles gerenciales del HNERM deben disponer la atención de las interconsultas elaboradas manualmente en casos donde el sistema no esté disponible (se caiga) o en casos de la falta de conectividad de los sistemas de gestión SGSS y SGH.</li><li>Comunicación inmediata de enfermería al médico tratante/ jefe de guardia de la respuesta o de no-respuesta de una interconsulta</li></ul> |                                         |                   |   |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

**M02.05.02.03.12**

**Solicitud de exámenes auxiliares**



## M02.05.02.03.12 Solicitud de exámenes auxiliares

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |                                   |                                        |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                            | Solicitud de exámenes auxiliares                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |                                   |                                        |
| Objetivo                          | Contar con exámenes auxiliares de laboratorio, imágenes y otros que contribuyan al diagnóstico, tratamiento y seguimiento del paciente que acude o está internado en el Servicio de Emergencia Pediátrica. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |                                   |                                        |
| Alcance                           | INICIO: Indicación médica<br>FIN: Obtención del resultado de exámenes auxiliares                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |                                   |                                        |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                                                                                                                    | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       | Salidas                           | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                   |                                                                                                                                                                                                            | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ejecutor                                                              |                                   |                                        |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Indicaciones médicas<br><br>Paciente internado<br><br>Paciente en tópicos.                                                                                                                                 | <b>1. Indicación de Exámenes auxiliares.</b><br>Posterior a la evaluación/ o reevaluación del paciente se determina la necesidad de solicitar exámenes auxiliares (incluye Exámenes de laboratorio, imágenes u otros) necesarios para el diagnóstico, tratamiento del paciente.                                                                                                                                                                                                                | Médico/ Jefe de Guardia                                               | Resultados de exámenes auxiliares | Paciente<br><br>Médico                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                            | <b>2. Elaboración de órdenes de formatos de exámenes auxiliares</b><br>Estas órdenes pueden ser por el sistema de gestión (SGSS) y cuando no esté disponible en formatos manuales debidamente llenados.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Médico / Jefe de Guardia                                              |                                   |                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                                                            | <b>3. Información de la solicitud de exámenes auxiliares a la enfermera cuando se realizan por el sistema SGSS y/o entrega de los formatos completados manualmente.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Médico / Jefe de Guardia                                              |                                   |                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                                                            | <b>4. Coordinación con laboratorio, departamento de imágenes (ECO, RX, TAC. RMS) y otros (Ej. gammagrafía).</b><br>Luego de comunicado y solicitados los exámenes auxiliares por parte del médico, el/la Lic. Enfermería Enfermera coordina con los diferentes departamentos de Ayuda al diagnóstico para la toma de muestra y recepción de la misma.                                                                                                                                          | Enfermera/ Técnico de enfermería                                      |                                   |                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                                                            | <b>5. Toma de muestra o realización de exámenes auxiliares.</b><br><br><b>¿La muestra o el examen auxiliar se puede/debe tomar donde está el paciente?</b><br><b>SI:</b> Se procede a tomar la muestra o las imágenes al pie de cama del paciente.<br>En pacientes en solución muy crítica que no puedan ser trasladados con seguridad.<br><br><b>NO:</b> Enfermera alista al paciente para que sea transportado en forma segura a lugar donde se tomará el examen auxiliar.<br>(Ir al paso 6) | Tecnólogo de laboratorio o departamento de Imágenes.<br><br>Enfermera |                                   |                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                                                            | <b>6. Coordinación con medios de transporte (STAE)</b><br>Cuando el examen auxiliar deba realizarse fuera del hospital o servicio, el jefe o coordinadoras de enfermería realiza las coordinaciones para solicitar la ambulancia apropiada al estado del paciente para el transporte de forma segura al lugar donde se tomará el examen auxiliar solicitado.                                                                                                                                   | Enfermera                                                             |                                   |                                        |

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |         |                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Solicitud de exámenes auxiliares                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |         |                                        |
| Objetivo                       | Contar con exámenes auxiliares de laboratorio, imágenes y otros que contribuyan al diagnóstico, tratamiento y seguimiento del paciente que acude o está internado en el Servicio de Emergencia Pediátrica. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica<br>FIN: Obtención del resultado de exámenes auxiliares                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                    | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                   | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                            | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ejecutor                          |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                            | <p><b>7. Recepción/evaluación de resultados de exámenes auxiliares solicitados.</b></p> <p><b>¿Los resultados/ informes de los exámenes auxiliares son enviados vía digital?</b></p> <p><b>SI:</b> El médico tratante ubica/ evalúa en el sistema informático los resultados de los exámenes auxiliares solicitados, revalúa al paciente atendido ambulatoriamente. En caso de pacientes internados en sala de observación sigue el Procedimiento de “Visita médica” para su evaluación / reevaluación.</p> <p><b>NO:</b> La enfermera recibe el resultado en forma manual (papel), comunica al médico asignado al paciente para la evaluación de estos resultados y proceda a dar las indicaciones respectivas a los padres/ responsable legal en caso de pacientes ambulatorios. En caso de pacientes internados en sala de observación sigue el Procedimiento de “Visita médica” para su evaluación / reevaluación.</p> | Médico/ Jefe de Guardia Enfermera |         |                                        |
| Indicadores                    | Promedio de exámenes solicitados por paciente                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |         |                                        |
| Registros                      | Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención en el SGSS                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |         |                                        |

## M02.05.02.03.12 Solicitud de exámenes auxiliares

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Solicitud de exámenes auxiliares                                                                                                                    |
| Nombre Indicador          | Número promedio de exámenes auxiliares por paciente/ mes                                                                                            |
| Descripción del Indicador | Este indicador refleja la necesidad-demanda de exámenes auxiliares por paciente / mes                                                               |
| Objetivo del Indicador    | Evaluar la demanda de los exámenes auxiliares más frecuentes, y la cuantificación de los equipos e insumos necesarios para satisfacer dicha demanda |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ total de exámenes auxiliares solicitados realizados}}{N^{\circ} \text{ total de pacientes atendidos}}$                      |
| Fuentes de Información    | Padrón de atenciones<br>Registro SGSS                                                                                                               |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                             |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia de Pediatría                                                                                                                 |
| Meta                      | No hay estándar                                                                                                                                     |

## M02.05.02.03.12 Solicitud de exámenes auxiliares

| FICHA DE RIESGOS |                           |                                               |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1                | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                        | Prestaciones de Salud                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  |                           | Proceso (Nivel 1)                             | Atención de Salud                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 2)                          | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  |                           | Subproceso (Nivel 3)                          | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátrico                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  |                           | Procedimiento                                 | Solicitud de exámenes auxiliares                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  |                           | Actividad                                     | Genera orden de Exámenes auxiliares informatizada o manual                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 2                | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                   | Contar con la realización de exámenes auxiliares que proporciones soporte para ayuda al diagnóstico , tratamiento y seguimiento del paciente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  |                           | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 3                | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                               |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                                | Operativo, estratégico, tecnológico                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  | 3.2                       | CODIFICACIÓN                                  |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                        | Demora o No entrega de resultados de exámenes auxiliares.                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                            | Causa N° 01                                                                                                                                   | Demora en la toma de muestras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 02                                                                                                                                   | Demora en el procesamiento de muestras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 03                                                                                                                                   | Falta de insumos/reactivos o de equipos para el procesamiento de muestras o para realizar el examen auxiliar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 04                                                                                                                                   | Sistema informático no disponible caída del sistema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 05                                                                                                                                   | Demora o falta de medios de transporte para exámenes auxiliares realizados fuera del HNERM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 06                                                                                                                                   | Falta o desplazamiento de personal del laboratorio de Emergencia pediátrica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|                  |                           |                                               | Causa N° 07                                                                                                                                   | Lejanía de equipo e imágenes de la emergencia pediátrica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                  | 3.4                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN                       | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  |                           |                                               | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                                                 | <div><div><div>Demora en la toma de muestras.</div><div>Operativo</div></div><div><div>Demora en el procesamiento de muestras</div><div>Operativo</div></div><div><div>Falta de insumos/reactivos o de equipos para el procesamiento de muestras o para realizar el examen auxiliar.</div><div>Estratégico Tecnológico</div></div><div><div>Sistema informático no disponible caída del sistema</div><div>Tecnológico</div></div><div><div>Demora o falta de medios de transporte para exámenes auxiliares realizados fuera del HNERM</div><div>Operativo</div></div><div><div>Lejanía de equipo e imágenes de la emergencia pediátrica.</div><div>Estratégico</div></div><div><div>Falta o desplazamiento de personal del laboratorio de Emergencia pediátrica.</div><div></div></div><div><div>Demora o No entrega de resultados de exámenes auxiliares.</div></div></div> |  |

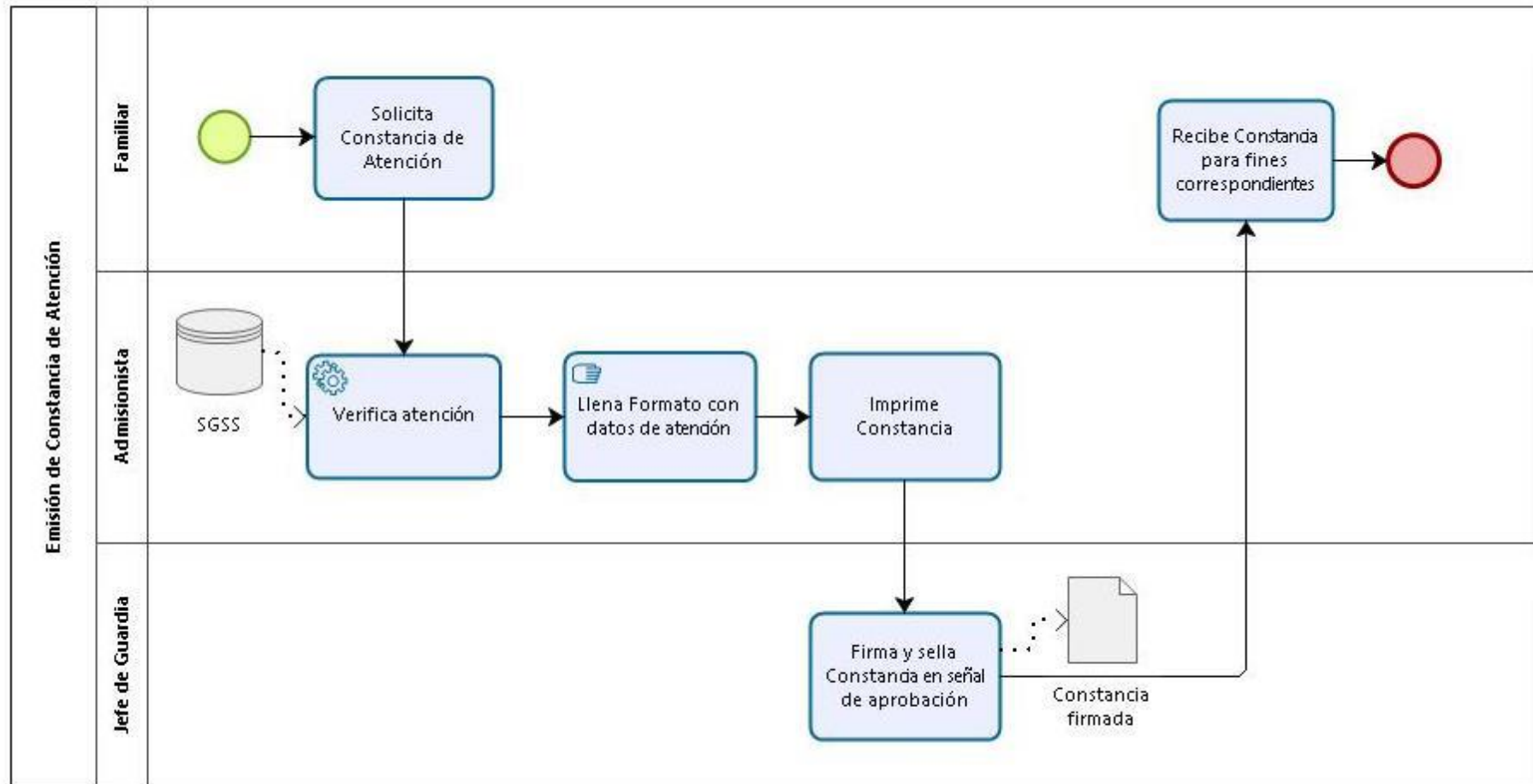


|                                                |                     | VALORACIÓN DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |               |          |                      |      |
|------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|----------------------|------|
| 4                                              | 4.1                 | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |               | IMPACTO  |                      |      |
|                                                |                     | Análisis Cualitativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                               |               | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                                                |                     | Muy Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                               |               | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                                                |                     | Baja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                               |               | Bajo     | 0.10                 |      |
|                                                |                     | Moderada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                    | 0.5                                                                           |               | Moderado | 0.20                 |      |
|                                                |                     | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                               |               | Alto     | 0.40                 | 0.40 |
|                                                |                     | Muy Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                               |               | Muy alto | 0.80                 |      |
|                                                |                     | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                        | 0.50                                                                          |               | Alto     |                      | 0.40 |
|                                                | 4.2                 | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |               |          |                      |      |
| Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto |                     | 0.200                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                   | Alta prioridad                                                                |               |          |                      |      |
| 5                                              | 5.1                 | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |               |          |                      |      |
|                                                |                     | ESTRATEGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                         | X                                                                             | Evitar riesgo |          |                      |      |
|                                                | Aceptar Riesgo      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                        | Transferir Riesgo                                                             |               | X        |                      |      |
|                                                | 5.2                 | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                    | Departamento de laboratorio.<br>Departamento de Imágenes ( ECO; RX: TAC:RMN ) |               |          |                      |      |
|                                                | 5.3                 | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                               |               |          |                      |      |
|                                                | 5.4                 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Demora en la entrega de resultados.</li><li>Información sobre inoperatividad de equipos de imágenes u otros.</li><li>Estancia prolongada a causa de demora/falta de resultados de exámenes auxiliares.</li></ul> |                                                                               |               |          |                      |      |
| 5.5                                            | RESPUESTA AL RIESGO | <ul style="list-style-type: none"><li>Asignación de personal de laboratorio e imágenes permanente 27/7/365 que atiendan solicitudes de exámenes auxiliares.</li><li>Evitar desplazamiento del personal de Laboratorio/ imágenes a otros servicios.</li><li>Mantenimiento de sistema informático (SGSS e intranet e internet).</li><li>Suministro oportuno de insumos/reactivos y equipos.</li><li>Coordinación rápida y eficaz de las ambulancias para exámenes auxiliares tomados fuera del hospital.</li><li>Asignación de laboratorio y de imágenes (ECO; RX.TAC. RMN) cerca de la infraestructura de la Emergencia pediátrica,</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |               |          |                      |      |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

**M02.05.02.03.13 Emisión de Constancia de atención**



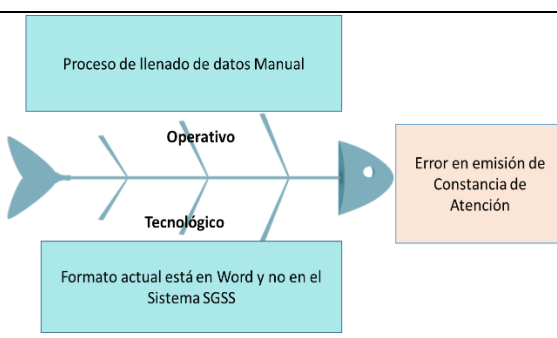
### M02.05.02.03.13 Emisión de Constancia de atención

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                 |                             |                        |                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Emisión de Constancia de Atención                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                 |                             |                        |                                        |
| Objetivo                       | Entregar un documento de constatación de la atención y permanencia del paciente en el servicio de emergencia pediátrica para fines que los padres/acompañante / responsable legal consideran necesarios (justificación de faltas al colegio, tramites de derechohabientes, medico legales, etc.) |                                                                                                                                                                 |                             |                        |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Indicación médica<br>FIN: Entrega del documento de constancia de atención médica                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                 |                             |                        |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Descripción de Actividades                                                                                                                                      |                             | Salidas                | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Lista de Actividades                                                                                                                                            | Ejecutor                    |                        |                                        |
| Familiar<br><br>Paciente       | Solicitud de Constancia de Atención                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>1. Solicita Constancia de Atención</b><br>Familiar o paciente se dirige al Servicio de Emergencia de Salud Pediátrica para solicitar Constancia de Atención. | Familiar                    | Constancia de Atención | Familiar<br><br>Paciente               |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2. Verifica atención</b><br>Recibe el documento de identidad del paciente. Verifica en el sistema SGSS la atención brindada.                                 | Admisionista / Terminalista |                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>3. Llena formato con datos de atención</b><br>Exporta datos del SGSS y los incluye en el Formato Word con el que cuentan.                                    |                             |                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>4. Imprime Formato</b><br>Corroborra datos y procede a imprimir y entregar al Familiar para que solicite la firma del Médico de Guardia.                     |                             |                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>5. Firma y sella en señal de constancia de atención</b><br>Verifica datos y procede a suscribir y entregar al solicitante.                                   | Médico / Jefe de Guardia    |                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>6. Recibe Constancia para fines correspondientes</b>                                                                                                         | Familiar / Constancia       |                        |                                        |
| Indicadores                    | Cantidad de Constancias de Atención emitidas                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                 |                             |                        |                                        |
| Registros                      | Constancia de Atención                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                             |                        |                                        |

## M02.05.02.03.13 Emisión de Constancia de atención

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Emisión de Constancia de Atención                                                                                                                |
| Nombre Indicador          | Cantidad de Constancias de Atención emitidas                                                                                                     |
| Descripción del Indicador | Relación entre el número de constancias emitidas a solicitud del familiar y/o paciente y el número de atenciones realizadas en un mismo periodo. |
| Objetivo del Indicador    | Tener registro de la Emisión de Constancias de Atención                                                                                          |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de constancias de atención emitidas en un periodo}}{N^{\circ} \text{ atenciones en el mismo periodo}} \%$                |
| Fuentes de Información    | Constancias de Atención<br>Padrón de atenciones                                                                                                  |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                          |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                                                |
| Meta                      | Sin estándar                                                                                                                                     |

## M02.05.02.03.13 Emisión de Constancia de atención

| FICHA DE RIESGOS              |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |          |                      |      |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|----------------------|------|
| 1                             | NOMBRE DEL PROCESO   | Macroproceso (Nivel 0)                        | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |          |                      |      |
|                               |                      | Proceso (Nivel 1)                             | Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                    |          |                      |      |
|                               |                      | Subproceso (Nivel 2)                          | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |          |                      |      |
|                               |                      | Subproceso (Nivel 3)                          | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |          |                      |      |
|                               |                      | Procedimiento                                 | Emisión de Constancia de Atención                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                    |          |                      |      |
|                               |                      | Actividad                                     | Llena Formato con datos de atención                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |          |                      |      |
| 2                             | OBJETIVO DEL PROCESO | Descripción                                   | Entregar un documento de constatación de la atención y permanencia del paciente en el servicio de emergencia pediátrica para fines que los padres/acompañante / responsable legal consideran necesarios ( justificación de faltas al colegio, tramites de derechohabientes, medico legales, etc.) |                                    |          |                      |      |
|                               |                      | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                    |          |                      |      |
| IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS     |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |          |                      |      |
| 3                             | 3.1                  | TIPO DE RIESGO                                | Operativo                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |          |                      |      |
|                               | 3.2                  | CODIFICACIÓN                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |          |                      |      |
|                               | 3.3                  | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                        | Error en emisión de Constancia de Atención                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |          |                      |      |
|                               | 3.4                  | CAUSAS GENERADORAS                            | Causa N° 01                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Proceso Manual                     |          |                      |      |
|                               |                      |                                               | Causa N° 02                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Formato en Word y no en el Sistema |          |                      |      |
|                               |                      |                                               | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |          |                      |      |
| Diagrama de Flujo de Procesos |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                               |                                    |          |                      |      |
| VALORACIÓN DE RIESGO          |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |          |                      |      |
| 4                             | 4.1                  | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    | IMPACTO  |                      |      |
|                               |                      | Análisis Cualitativo                          | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    | Análisis | Análisis Cualitativo |      |
|                               |                      | Muy Baja                                      | 0.1                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    | Muy Bajo | 0.05                 |      |
|                               |                      | Baja                                          | 0.3                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.3                                | Bajo     | 0.10                 | 0.1  |
|                               |                      | Moderada                                      | 0.5                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    | Moderado | 0.20                 |      |
|                               |                      | Alta                                          | 0.7                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    | Alto     | 0.40                 |      |
|                               |                      | Muy Alta                                      | 0.9                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    | Muy alto | 0.80                 |      |
|                               |                      | Alta                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.30                               | Alto     |                      | 0.10 |

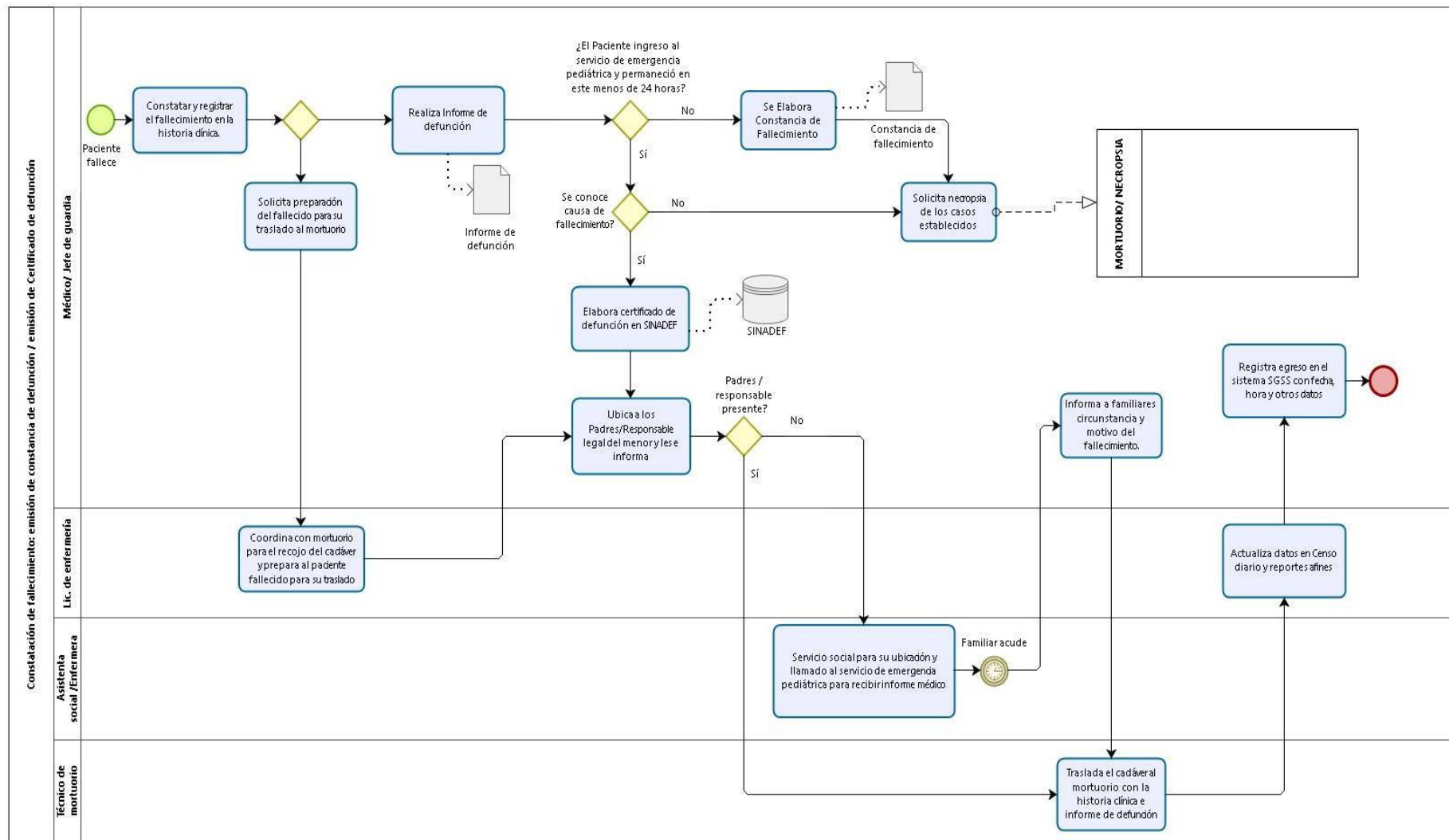
|   |                |                                                                        |                                                                                                      |                      |                |  |
|---|----------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--|
|   |                | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                      |                      |                |  |
|   | 4.2            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.030                                                                                                | Prioridad del Riesgo | Alta prioridad |  |
| 5 | 5.1            | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                                                      |                      |                |  |
|   |                | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                       | X                    | Evitar riesgo  |  |
|   | Aceptar Riesgo |                                                                        |                                                                                                      | Transferir Riesgo    |                |  |
|   | 5.2            | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                  | NO APLICA            |                |  |
|   | 5.3            | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                            |                      |                |  |
|   | 5.4            | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Observaciones del Familiar                                                                           |                      |                |  |
|   | 5.5            | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | - Fomentar que la Constancia de Atención se incorpore como reporte automático desde el sistema SGSS. |                      |                |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

M02.05.02.03.14

Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción



# M02.05.02.03.14 Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO    |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                    |                                        |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                            | Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                    |                                        |
| Objetivo                          | Constatar el fallecimiento de un paciente ubicado en el Servicio de Emergencia Pediátrica y registrar la defunción. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                    |                                        |
| Alcance                           | INICIO: Constatación médica de fallecimiento<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                    |                                        |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                             | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          | Salidas                                            | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                   |                                                                                                                     | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ejecutor                 |                                                    |                                        |
| Médico<br><br>Paciente pediátrico | Fallecimiento Paciente<br><br>Aviso                                                                                 | <b>1. Constatar y registrar el fallecimiento en la Historia Clínica</b><br>Ante la constatación médica, aviso y/o sospecha de fallecimiento por parte de la Enfermera/ Téc. Enfermería u otro, el médico constata el acto: ausencia de signos vitales, ausencia de reflejo corneal, presencia de midriasis paralítica bilateral, arreflexia (Ausencia de reflejos o movimientos inconscientes) generalizada.<br><br>Registra en la historia clínica el fallecimiento del paciente con fecha y hora e indica si procede la expedición de certificado de defunción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Médico / Jefe de Guardia | Informe de defunción<br><br>Solicitud de necropsia | Familiar<br>Mortuorio                  |
|                                   |                                                                                                                     | <b>2.1. Realiza Informe de defunción</b><br>Realiza el informe de defunción por duplicado, con fecha, hora, diagnóstico, causa de muerte y firma y sello<br><br><b>¿El Paciente ingreso al servicio de emergencia pediátrica y permaneció en este menos de 24 horas?</b><br><br><b>NO:</b> Se procede elaborar Constancia de fallecimiento y envío a mortuorio y solicitud de necropsia<br><br><b>SI: ¿Se conoce causa de fallecimiento?</b><br><b>SI:</b> Se procede a elaboración del Certificado de Defunción en SINADEF. Realiza el Certificado de Defunción si hubiera un diagnóstico claro y no hubiera impedimento legal.<br>Ir al paso 8.<br><b>No:</b> Se elabora la Constancia de fallecimiento y solicita necropsia de los casos establecidos<br><br><b>2.2. Solicita preparación del fallecido para su traslado al mortuorio</b><br>Continuar con actividad 3,4,5, 6 y 7 | Médico / Jefe de Guardia |                                                    |                                        |
|                                   |                                                                                                                     | <b>3. Coordina con Mortuorio para el recojo del cadáver y prepara al paciente fallecido para su traslado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Enfermera                |                                                    |                                        |
|                                   |                                                                                                                     | <b>4. Ubica a los Padres/Responsable legal del menor y les</b><br>Informa sobre las circunstancias y motivo de fallecimiento del menor, así como también el procedimiento posterior al fallecimiento incluido la documentación que se entrega a los padres/ familiares del menor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Médico / Jefe de Guardia |                                                    |                                        |
|                                   |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                    |                                        |



| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                           |                          |         |                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción                                                                                   |                                                                                                                                                                                                           |                          |         |                                        |
| Objetivo                       | Constatar el fallecimiento de un paciente ubicado en el Servicio de Emergencia Pediátrica y registrar la defunción.                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |                          |         |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Constatación médica de fallecimiento<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                           |                          |         |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                   | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                |                          | Salidas | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                           | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                      | Ejecutor                 |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                           | 5. En caso que los padres/responsable legal del menor no estuvieran presentes se comunica a Servicio social para su ubicación y llamado al servicio de emergencia pediátrica para recibir informe médico. | Asistente social         |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                           | 6. Traslada el cadáver al mortuario con la historia clónica e informe de defunción.                                                                                                                       | Técnico de Mortuario     |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                           | 7. Actualiza datos en Censo diario y reportes afines                                                                                                                                                      | Enfermera                |         |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                           | 8. Registra egreso en el sistema SGSS con fecha, hora y otros datos<br>Registra en el Sistema SGSS la situación de fallecimiento                                                                          | Médico / Jefe de Guardia |         |                                        |
| Indicadores                    | Porcentaje de fallecimientos anual<br>Tasa neta de mortalidad en el Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                     |                                                                                                                                                                                                           |                          |         |                                        |
| Registros                      | Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención en el SGSS<br>Constancia de fallecimiento / Certificado de defunción cuando corresponda<br>Solicitud de necropsia, de corresponder |                                                                                                                                                                                                           |                          |         |                                        |

### M02.05.02.03.14 Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                          |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción                  |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de fallecimientos anual                                                                                       |
| Descripción del Indicador | Número de pacientes fallecidos en el servicio de emergencia pediátrica con permanencia mayor de 24 horas.                |
| Objetivo del Indicador    | Evaluar la incidencia de fallecimientos                                                                                  |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de defunciones en el Servicio de Emergencia}}{N^{\circ} \text{ egresos en el mismo periodo}} \%$ |
| Fuentes de Información    | Padrón de atenciones<br>Registro SGSS<br>Censo diario<br>Certificados de defunción                                       |
| Periodicidad de Medición  | Anual                                                                                                                    |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                        |
| Meta                      | 2%                                                                                                                       |

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                          |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción                  |
| Nombre Indicador          | Tasa neta de mortalidad en el Servicio de Emergencia pediátrica                                                          |
| Descripción del Indicador | Proporción de fallecidos en el Servicio de Emergencia pediátrica respecto del total de egresos durante un mismo periodo  |
| Objetivo del Indicador    | Evaluar la calidad de atención que se brinda a los pacientes hospitalizados                                              |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de defunciones en el Servicio de Emergencia}}{N^{\circ} \text{ egresos en el mismo periodo}} \%$ |
| Fuentes de Información    | Padrón de atenciones<br>Registro SGSS<br>Censo diario<br>Informes de defunción                                           |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                  |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia pediátrica                                                                                        |
| Meta                      | 2%                                                                                                                       |

## M02.05.02.03.14 Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción

| FICHA DE RIESGOS      |                           |                            |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|
| 1                     | NOMBRE DEL PROCESO        |                            | Macroproceso (Nivel 0)                        |                                                                   | Prestaciones de Salud                                                                                              |                                                                                    |                      |      |
|                       |                           |                            | Proceso (Nivel 1)                             |                                                                   | Atención de Salud                                                                                                  |                                                                                    |                      |      |
|                       |                           |                            | Subproceso (Nivel 2)                          |                                                                   | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                |                                                                                    |                      |      |
|                       |                           |                            | Subproceso (Nivel 3)                          |                                                                   | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       |                           |                            | Procedimiento                                 |                                                                   | Constatación de fallecimiento: emisión de constancia de defunción / emisión de Certificado de defunción            |                                                                                    |                      |      |
|                       |                           |                            | Actividad                                     |                                                                   | Autoriza traslado                                                                                                  |                                                                                    |                      |      |
| 2                     | OBJETIVO DEL PROCESO      |                            | Descripción                                   |                                                                   | Constatar el fallecimiento de un paciente ubicado en el Servicio de Emergencia Pediátrica y gestionar su traslado. |                                                                                    |                      |      |
|                       |                           |                            | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito) |                                                                   | Lima, Lima, Jesús María                                                                                            |                                                                                    |                      |      |
| 3                     | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                            |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       | 3.1                       | TIPO DE RIESGO             |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       | 3.2                       | CODIFICACIÓN               |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO     |                                               | No se emita el Certificado de Defunción / constancia de defunción |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS         |                                               | Causa N° 01                                                       |                                                                                                                    | Médico no registrado en el Sistema SINADEF                                         |                      |      |
|                       |                           |                            |                                               | Causa N° 02                                                       |                                                                                                                    | Tipo de fallecimiento no corresponda emisión de Certificado por parte del Servicio |                      |      |
|                       |                           |                            |                                               | Causa N° 03                                                       |                                                                                                                    | Paciente requiera necropsia                                                        |                      |      |
| Diagrama Causa Efecto |                           |                            |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN   |                            | Diagrama de Flujo de Procesos                 |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
| 4                     | VALORACIÓN DE RIESGO      |                            |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       | 4.1                       | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA |                                               |                                                                   |                                                                                                                    | IMPACTO                                                                            |                      |      |
|                       |                           | Análisis Cualitativo       | Análisis Cuantitativo                         |                                                                   |                                                                                                                    | Análisis                                                                           | Análisis Cualitativo |      |
|                       |                           | Muy Baja                   | 0.1                                           |                                                                   |                                                                                                                    | Muy Bajo                                                                           | 0.05                 |      |
|                       |                           | Baja                       | 0.3                                           |                                                                   |                                                                                                                    | Bajo                                                                               | 0.10                 |      |
|                       |                           | Moderada                   | 0.5                                           | 0.5                                                               |                                                                                                                    | Moderado                                                                           | 0.20                 | 0.2  |
|                       |                           | Alta                       | 0.7                                           |                                                                   |                                                                                                                    | Alto                                                                               | 0.40                 |      |
|                       |                           | Muy Alta                   | 0.9                                           |                                                                   |                                                                                                                    | Muy alto                                                                           | 0.80                 |      |
|                       |                           | Alta                       |                                               | 0.50                                                              |                                                                                                                    | Alto                                                                               |                      | 0.20 |
|                       |                           |                            |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |
|                       |                           |                            |                                               |                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                    |                      |      |

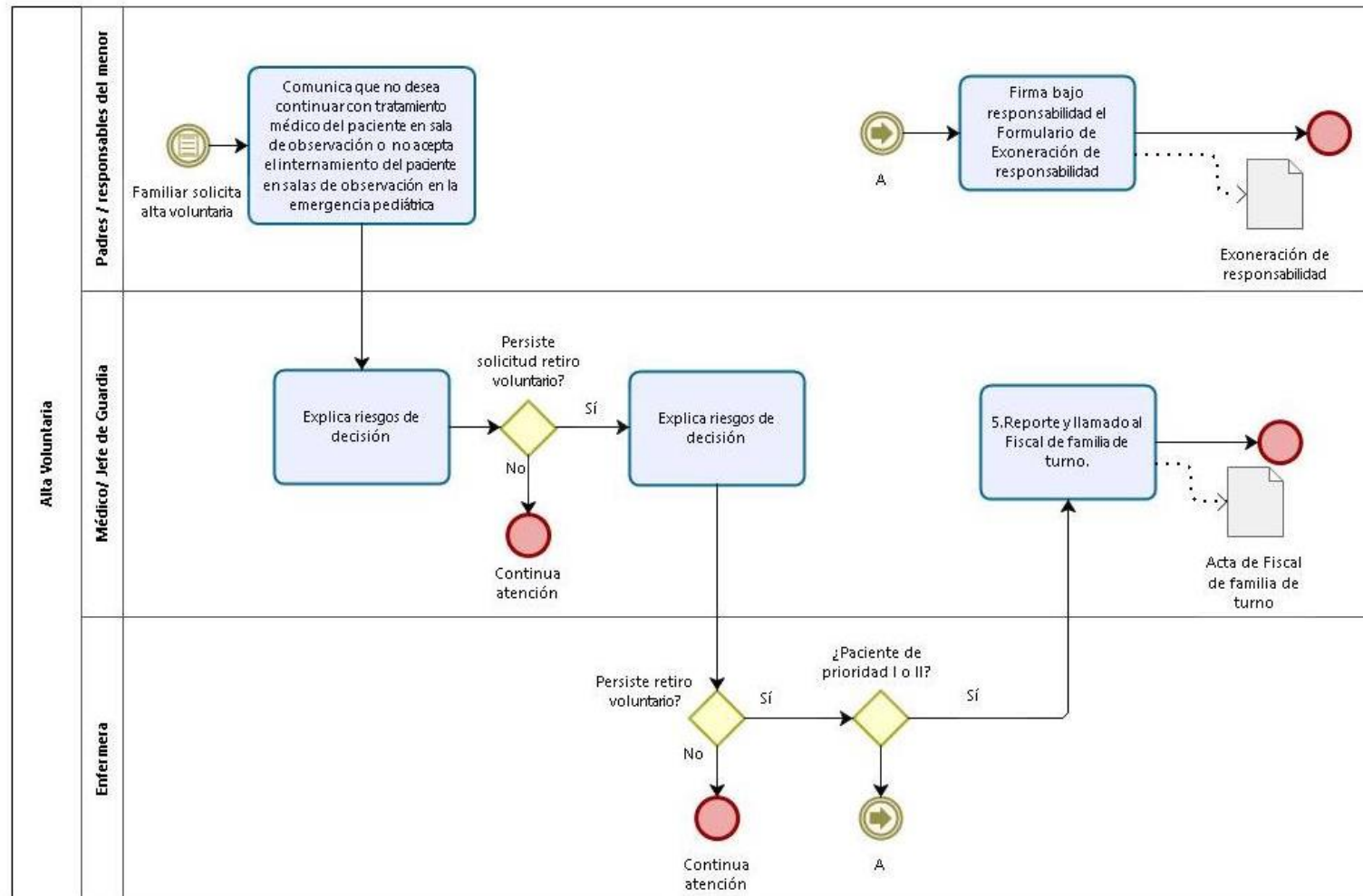
|   |                |                                                                        |                                                                            |                      |               |  |
|---|----------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|--|
|   |                | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                            |                      |               |  |
|   | 4.2            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.100                                                                      | Prioridad del Riesgo | Moderada      |  |
| 5 | 5.1            | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                            |                      |               |  |
|   |                | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                             | X                    | Evitar riesgo |  |
|   | Aceptar Riesgo |                                                                        |                                                                            | Transferir Riesgo    |               |  |
|   | 5.2            | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                        | NO APLICA            |               |  |
|   | 5.3            | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                  |                      |               |  |
|   | 5.4            | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Reportes                                                                   |                      |               |  |
|   | 5.5            | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | - Mantener comunicación con Mortuorio para una gestión adecuada y oportuna |                      |               |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

**M02.05.02.03.15**

**Alta Voluntaria**



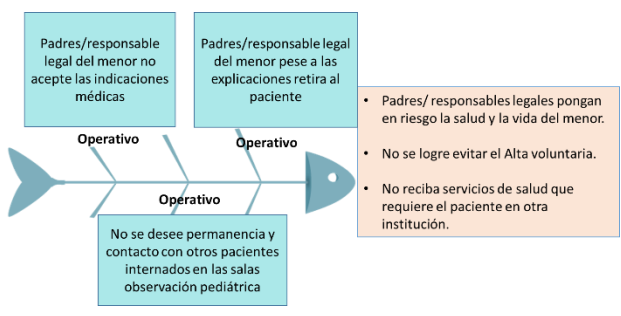
## M02.05.02.03.15 Alta Voluntaria

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                             |                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Alta Voluntaria                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                             |                                        |
| Objetivo                       | Hacer valer el derecho del familiar y/o responsable legal del paciente pediátrico al Alta voluntaria, exponiendo previamente los posibles riesgos de interrupción del tratamiento y consecuentemente complicaciones o agravamiento de la enfermedad. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                             |                                        |
| Alcance                        | INICIO: Solicitud de familiar y/o responsable legal del paciente pediátrico<br>FIN: Egreso de Servicio de Emergencia                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                             |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                              | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        | Salidas                                                                                                                     | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                      | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ejecutor                               |                                                                                                                             |                                        |
| Familiar<br>Paciente           | Solicitud de alta                                                                                                                                                                                                                                    | 1. <b>Comunica que no desea continuar con tratamiento médico del paciente en sala de observación o no acepta el internamiento del paciente en salas de observación en la emergencia pediátrica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Padres/<br>responsable legal del menor | Formato<br>"Exoneración de responsabilidad"<br><br>Acta del Fiscal de familia de turno<br><br>Egreso voluntario de paciente | Paciente<br>Médico<br>Enfermera        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                      | 2. <b>Explica riesgos de decisión</b><br>El médico tratante explica a los padres y/o responsables legales del menor, la naturaleza de la enfermedad, los tipos de tratamiento, incluidas la necesidad de internamiento en salas de observación pediátrica, o permanencia en salas de observación pediátrica y las complicaciones de no aceptar las indicaciones y recomendaciones del médico tratante.<br>Se comunica y explica la situación al Jefe de Guardia.<br><br><b>¿Persiste solicitud de retiro voluntario?</b><br>SI: IR al paso 3<br>NO: FIN                                                                      | Médico /<br>Jefe de Guardia            |                                                                                                                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                      | 3. <b>Explica riesgos de decisión</b><br>Mediante mecanismos de información y persuasión trata de hacer cambiar la decisión de los padres y/o responsable legal del menor exponiendo los posibles riesgos de su decisión<br><br><b>¿Persiste solicitud de retiro voluntario?</b><br>SI: IR al paso 4<br>NO: FIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Enfermera                              |                                                                                                                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                      | 4. <b>Firma Formulario de Exoneración de Responsabilidad</b><br>En caso de pacientes con Prioridad III, IV y V, la enfermera entrega Formato de Exoneración de responsabilidad para que sea llenado y suscrito bajo responsabilidad de los padres y/o responsables legales del menor, la Enfermera adjunta Formato en historia y actualiza su Censo diario.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Paciente /familiar                     |                                                                                                                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                      | 5. <b>Reporte y llamado al Fiscal de familia de turno.</b><br>En caso de un paciente pediátrico categorizado como de PRIORIDAD I o II, de persistir la solicitud de alta voluntaria, se llama y reporta al Fiscal de familia de turno para informarle sobre la situación de solicitud de alta voluntaria. Sera el Fiscal de familia de turno quien informa nuevamente la situación a los padres/responsable legal de menor sobre la necesidad de seguir el tratamiento médico y levanta un acta indicando las medidas de protección en el mejor interés del menor, indicaciones que deben ser acatadas por todas las partes. | Jefe de Guardia                        |                                                                                                                             |                                        |
| Indicadores                    | Porcentaje de alta voluntarias                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                             |                                        |
| Registros                      | Formato "Exoneración de responsabilidad<br>Acta elaborada por el Fiscal de familia de turno.<br>Historia Sucinta de Emergencia<br>Registro de atención en el SGSS                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                             |                                        |

## M02.05.02.03.15 Alta Voluntaria

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                      |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Alta Voluntaria                                                                                                      |
| Nombre Indicador          | Porcentaje de altas voluntarias                                                                                      |
| Descripción del Indicador | Relación entre las altas voluntarias emitidas y la cantidad de atenciones realizadas en un periodo                   |
| Objetivo del Indicador    | Mantener un dato estadístico sobre la solicitud de Altas Voluntarias                                                 |
| Forma de Cálculo          | $\frac{N^{\circ} \text{ de Exoneración de responsabilidad registrados}}{N^{\circ} \text{ atenciones realizadas}} \%$ |
| Fuentes de Información    | Formatos de Exoneración de responsabilidad registrados<br>Registro SGSS<br>Censo diario                              |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                              |
| Responsable de Medición   | Servicio de Emergencia Pediátrica                                                                                    |
| Meta                      | Sin estándar                                                                                                         |

## M02.05.02.03.15 Alta Voluntaria

| FICHA DE RIESGOS      |                           |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|-----|
| 1                     | NOMBRE DEL PROCESO        | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                    | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                               |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       |                           | Proceso (Nivel 1)                                                                                                         | Atención de Salud                                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       |                           | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                      | Atención de Urgencias y Emergencias                                                                                                                                                                 |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       |                           | Subproceso (Nivel 3)                                                                                                      | Atención de Urgencias y Emergencias Pediátricas                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       |                           | Procedimiento                                                                                                             | Alta Voluntaria                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       |                           | Actividad                                                                                                                 | Explica riesgos de decisión                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |          |                      |     |
| 2                     | OBJETIVO DEL PROCESO      | Descripción                                                                                                               | Hacer valer el derecho de los padres/ responsables legales al Alta voluntaria, exponiendo previamente los posibles riesgos de no aceptar o interrumpir el tratamiento médico.                       |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       |                           | Ubicación<br>(Departamento, Ciudad, Distrito)                                                                             | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                             |                                                                                                        |          |                      |     |
| 3                     | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       | 3.1                       | TIPO DE RIESGO                                                                                                            | Operativo                                                                                                                                                                                           |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       | 3.2                       | CODIFICACIÓN                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       | 3.3                       | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                                                                    | Padres/ responsables legales pongan en riesgo la salud y la vida del menor.<br>No se logre evitar el Alta voluntaria.<br>No reciba servicios de salud que requiere el paciente en otra institución. |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       | 3.4                       | CAUSAS GENERADORAS                                                                                                        | Causa N° 01                                                                                                                                                                                         | Padres/responsable legal del menor no acepte las indicaciones médicas                                  |          |                      |     |
|                       |                           |                                                                                                                           | Causa N° 02                                                                                                                                                                                         | Padres/responsable legal del menor pese a las explicaciones retira al paciente                         |          |                      |     |
|                       |                           |                                                                                                                           | Causa N° 03                                                                                                                                                                                         | No se desee permanencia y contacto con otros pacientes internados en las salas observación pediátrica. |          |                      |     |
| Diagrama Causa Efecto |                           |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       | TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN   | <p>Diagrama de Flujo de Procesos</p>  |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
| 4                     | 4.1                       | VALORACIÓN DE RIESGO                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |          |                      |     |
|                       |                           | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        | IMPACTO  |                      |     |
|                       |                           | Análisis Cualitativo                                                                                                      | Análisis Cuantitativo                                                                                                                                                                               |                                                                                                        | Análisis | Análisis Cualitativo |     |
|                       |                           | Muy Baja                                                                                                                  | 0.1                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                        | Muy Bajo | 0.05                 |     |
|                       |                           | Baja                                                                                                                      | 0.3                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                        | Bajo     | 0.10                 |     |
|                       |                           | Moderada                                                                                                                  | 0.5                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                        | Moderado | 0.20                 |     |
|                       |                           | Alta                                                                                                                      | 0.7                                                                                                                                                                                                 | 0.7                                                                                                    | Alto     | 0.40                 |     |
|                       |                           | Muy Alta                                                                                                                  | 0.9                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                        | Muy alto | 0.80                 | 0.8 |
| Alta                  |                           | 0.70                                                                                                                      | Alto                                                                                                                                                                                                |                                                                                                        | 0.80     |                      |     |

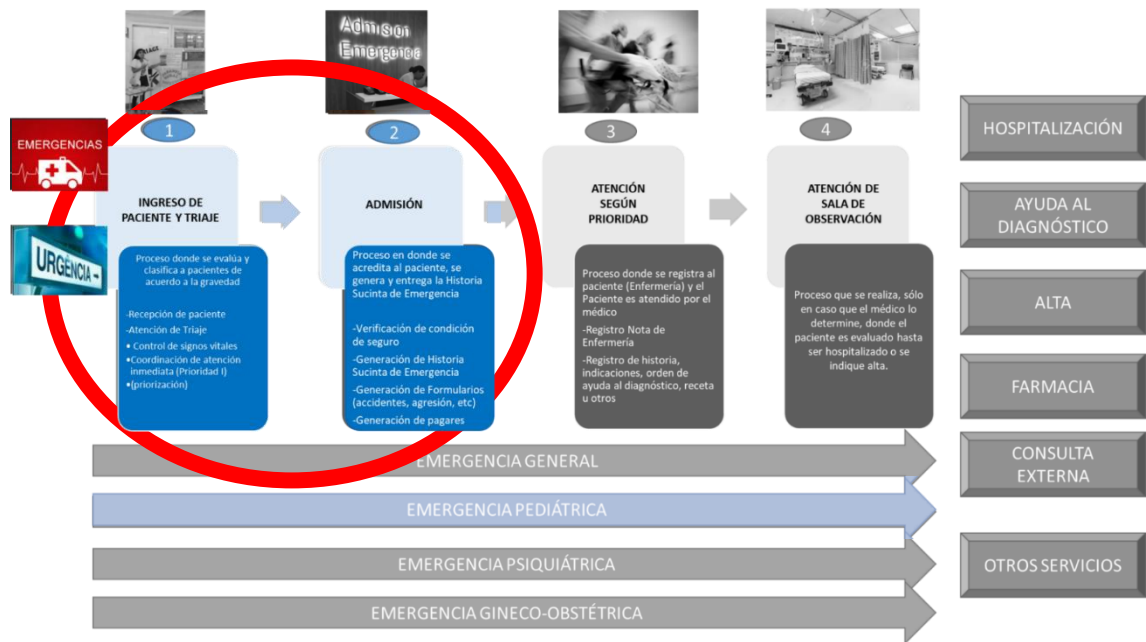


|   |                |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                |  |
|---|----------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--|
|   | 4.2            | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                |  |
|   |                | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto                         | 0.560                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Prioridad del Riesgo | Alta prioridad |  |
| 5 | 5.1            | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                |  |
|   |                | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | X                    | Evitar riesgo  |  |
|   | Aceptar Riesgo |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Transferir Riesgo    |                |  |
|   | 5.2            | RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo) | Oficina / Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NO APLICA            |                |  |
|   | 5.3            | CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO                                           | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                |  |
|   | 5.4            | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Registro Formulario “Exoneración de Responsabilidad”                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                |  |
|   | 5.5            | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Explicar y advertir los posibles riesgos a los Padres/responsable legal del menor previo al retiro voluntario.</li><li>- Participación del Fiscal de familia de turno que señale las responsabilidades, indica las recomendaciones y medidas en el mejor interés del menor.</li></ul> |                      |                |  |

### Matriz de probabilidad e impacto

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

## 11. Procesos críticos



Como se resalta en el esquema anterior, el proceso de “*Ingreso de paciente y triaje*”; así como la “*Admisión del paciente*” son los procesos más críticos del proceso de Atención de Emergencia y Urgencias de Emergencia Pediátrica. Sin perjuicio de lo expuesto, como se ha descrito en el Manual, se ha realizado el análisis de riesgos por cada procedimiento, información que ha sido sistematizada en las Fichas de Riesgos.

### • Ingreso de paciente y Triage de Emergencia

El proceso de Triage en la atención de emergencia permite una gestión del riesgo clínico/quirúrgico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos, ya que consiste en realizar una evaluación inicial del paciente y **priorizar el daño** a fin de decidir la derivación para la atención y el lugar que el caso amerite.

Normativamente<sup>5</sup>, el daño se clasifica en prioridades (04) para la atención; no obstante, con el fin de dinamizar y concientizar a la población, el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins ha adoptado el uso del sistema de triaje estructurado (Manchester) con cinco (05) niveles de prioridad que se asignan asumiendo que:

Prioridad I, II → Emergencia

Prioridad III, IV → Urgencia

Prioridad V → No Urgencia No Emergencia

| Nivel | Tipo de Urgencia | Color    | Tiempo de espera            |
|-------|------------------|----------|-----------------------------|
| 1     | RESUCITACIÓN     | ROJO     | Atención de forma inmediata |
| 2     | EMERGENCIA       | NARANJA  | 10 - 15 MINUTOS             |
| 3     | URGENCIA         | AMARILLO | 60 MINUTOS                  |
| 4     | URGENCIA MENOR   | VERDE    | 2 HORAS                     |
| 5     | SIN URGENCIA     | AZUL     | 4 HORAS                     |

<sup>5</sup> NTS N° 042-MINSA/DGPS-V.01 “Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia”; acorde al mismo el daño en el servicio de emergencia se clasificaba en cuatro (04) prioridades: Prioridad I gravedad súbita extrema, Prioridad II: urgencia mayor, Prioridad III: urgencia menor y Prioridad IV: patología aguda común

Por lo expuesto, este proceso se considera por naturaleza un proceso crítico, toda vez que la evaluación de triage determina la prioridad de atención de un paciente. En ese sentido, se sugiere fomentar la conciliación de la calificación de prioridades entre el nivel institucional y sectorial a través de la definición de criterios y una escala de priorización en Triage apropiados a cada público de atención (pediátricos, gineco-obstétricos, adultos, salud mental).

- **Admisión de paciente y Triage de Emergencia**

Corresponde al proceso en donde se verifica la identificación y acreditación del paciente; siendo que en los casos de emergencia (Prioridad I y II) es gestionado en paralelo a la atención inmediata/rápida a fin de realizar la estabilización del paciente pediátrico; mientras que, en los casos de urgencias (Prioridad III, IV y V) corresponde a un paso previo a la atención del paciente en los Tópicos.

Al respecto, se considera un proceso crítico toda vez que en los casos donde el paciente no sea asegurado o requiera de una regularización de su seguro o la cobertura del mismo, conlleva a trámites administrativos, posterior a la atención de pacientes de prioridad I y II; y para pacientes de prioridad II, IV y V, previa a la atención, se procederá a la comunicación con el médico auditor, emisión de pagarés, autorizaciones de atención por Ley de Emergencia, evaluación de trabajadora social (Ficha Social) lo cual puede retrasar la atención a este tipo de pacientes.

Por ello, se sugiere establecer estrategias de comunicación directa y oportuna entre los diferentes actores involucrados (Médico auditor, Oficina de Admisión y Registros Médicos, Servicio Social, Cobranzas, entre otros).

- **Atención del paciente pediátrico en la Unidad de Shock Trauma**

Corresponde a un proceso crítico dado el grado de daño o estado de salud con el que el paciente pediátrico ha ingresado al Servicio de Emergencia; por ello resulta imprescindible contar con los recursos (humanos, equipamiento e insumos) a fin de realizar la estabilización oportuna del paciente y continuar con el tratamiento para su mejora y recuperación.

## 12. Mejora continua de los procesos

Entre las oportunidades de mejora identificadas para la mejora del proceso de Atención de Emergencias Pediátrica se encuentran:

- **Impulsar la implementación de la historia clínica electrónica funcional, con conectividad apropiada e interoperabilidad de sistemas en todo el Hospital y la Red.**

El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins se encuentra en un proceso de implementación de la Historia Clínica Electrónica a través del uso del Sistema informático SGSS (ESSI), al respecto, como en toda puesta en marcha, se observa aspectos a mejorar a fin de asegurar su uso sostenible. Entre los principales aspectos sugeridos se encuentran:

- ✓ Fomentar que se implemente el/los sistemas informáticos (como el SGSS u otros) que tengan conectividad permanente con todos los Servicios del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati

Martins. De este modo, impulsar y coadyuvar la interoperabilidad entre los diferentes Servicios; a fin de evitar el registro manual que dificultaría la comunicación con los Servicios de Farmacia, Imagenología u otros que no tengan acceso a dicho sistema.

- ✓ Asegurar la disponibilidad de internet para el acceso y registro de información en el Sistema SGSS.
  - ✓ Impulsar la implementación y mantenimiento del Sistema de acreditación del usuario de manera permanente, eficiente y rápida.
  - ✓ Impulsar que el Reporte de atención (en Tópico) cuente con un Formato Establecido (similar al que se manejaba en la Historia Sucinta Manual de la Emergencia Pediátrica), de modo que no se pierda la información estadística que se genera en el Servicio de Emergencia.
  - ✓ Impulsar la Implementación y mantenimiento sistemático y periódico de los equipos y la conectividad del sistema informático necesario para la atención en los tópicos y las salas de observación del Servicio de Emergencia Pediátrica.
  - ✓ Fomentar la capacitación constante a los diferentes profesionales en el registro adecuado en los sistemas informáticos o considerar estrategias como Telemedicina, Aula Virtual, espacios en la Intranet, Videos interactivos.
- **Mejorar los tiempos de espera de resultados de exámenes auxiliares a fin de evitar las fugas de paciente.**
    - ✓ Evitando el tiempo de espera para el ingreso físico a las Salas de Observación para evitar las fugas de pacientes con orden de hospitalización.
    - ✓ Gestionar e impulsar que los Insumos médicos (fármacos, dispositivos médicos y de ayuda al diagnóstico) como laboratorio e Imágenes (RX, ECO, TAC, RMN) se encuentren accesibles y próximos a la emergencia pediátrica en condición de dar respuesta rápida, que permitan el manejo eficiente de estos pacientes.
    - ✓ Fomentar que los resultados se encuentren oportunamente registrados en los sistemas informáticos Kanteron, EsiiLab, SGH/SGSS u otros, de este modo evitar el tiempo utilizada en el recojo de los resultados por el personal de enfermería o técnicos de enfermería; asimismo, impulsar que progresivamente se instaure la cultura de “cero papel” para emitir resultados de los exámenes auxiliares.
  - **Fomentar que el proceso de aseguramiento sea fiscalizado con la finalidad de determinar si el domicilio registrado en la adscripción del paciente es su domicilio real**

Al respecto, existe una sobredemanda de atenciones pediátricas que no refleja a la población de la jurisdicción de la Red Rebagliati. En ese sentido, fomentar procesos de fiscalización o verificación posterior a la adscripción podría coadyuvar a un mayor control del mismo.
  - **Realizar estrategias a fin de reducir el porcentaje de estancias prolongadas en las Salas de Observación del Servicio de Emergencia Pediátrica.**
    - ✓ Mantener una comunicación continua con los Servicios de Hospitalización del HNRM y otras IPRESS a fin de gestionar la transferencia oportuna de pacientes a Servicios / Centros de mayor complejidad y especialidades de mayor complejidad y/o otra capacidad resolutive (Ej. INCOR, Servicio de quemados del Hospital Almenara).
    - ✓ Gestionar referencias de pacientes estabilizados No asegurados a centros de salud MINSA o Privados.

- **Mejorar la distribución de los ambientes y ampliar vías de acceso y salida**

Del mismo modo, en los horarios de suministro se origina dificultad en el tránsito del pasillo (indicado en el gráfico inferior), toda vez que allí se cuentan con camillas y sillas de ruedas para los pacientes de estancia corta o tránsito. En se sentido, se sugiere que dicho ambiente sea reubicado a fin de evitar la contaminación de los alimentos, congestión y/o posibles riesgos a los pacientes/familiares/profesionales de la salud que transitan por dicha zona; considerando que existe un ambiente “sala” donde podría ser reubicado.

Por otro lado, se observa sólo tres (03) puertas de acceso/salida del Servicio de Emergencia, motivo por el cual dada la afluencia y alto tránsito es necesario contar con vías adicionales de escape frente a una emergencia o desastre, más aún si el servicio cuenta con cuatro (04) salas de observación, dos de ellas concentran la salida en un pasillo.



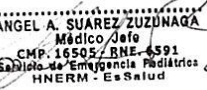
### 13. Aprobación de Manual de Procesos y Procedimientos



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

#### FORMATO DE VALIDACIÓN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS VERSIÓN AS IS (situación actual)

##### PROCESO ATENCIÓN DE SALUD ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS

| GRADO        | CARGO                                                    | NOMBRE                          | FIRMA                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validado por | Jefe del Departamento de Emergencia                      | Giuliana Patricia Matos Ibérico | <br>Dra. GIULIANA PATRICIA MATOS IBÉRICO<br>Jefe del Departamento Emergencia<br>CMP. 23090 - RNE. 16520/19531<br>RED PRESTACIONAL REBAGLIATI<br>HNRM - EsSalud |
| Validado por | Jefe del Servicio de Emergencia Pediátrica               | Ángel Suárez Zuzunaga           | <br>ÁNGEL A. SUÁREZ ZUZUNAGA<br>Médico Jefe<br>CMP. 16505 - RNE. 4591<br>Servicio de Emergencia Pediátrica<br>HNRM - EsSalud                                 |
| Validado por | Jefe del Departamento de Enfermería                      | Eliana Rodríguez Rodríguez      | <br>EsSalud HNRM<br>RED PRESTACIONAL REBAGLIATI<br>Lic. ELIANA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ<br>Enf. Jefe de Enfermería<br>C.E.P. 4023                                 |
| Validado por | Jefe del Servicio de Enfermería de Emergencia Pediátrica | Carlos Rueda Bazalar            | <br>EsSalud HNRM<br>Lic. Carlos Rueda Bazalar<br>Enf. Jefe Emergencia Pediátrica<br>C.E.P. 27956                                                             |

Enviado el: lunes, 9 de setiembre de 2019 11:07

Para: Guzman Medina Maria Claudia <[externo.mguzman@essalud.gob.pe](mailto:externo.mguzman@essalud.gob.pe)>

Asunto: RE: Validación Emergencia Pediátricas

FYI

De: Guzman Medina Maria Claudia [<mailto:externo.mguzman@essalud.gob.pe>]

Enviado el: lunes, 2 de setiembre de 2019 20:52

Para: [angel.suarez@essalud.gob.pe](mailto:angel.suarez@essalud.gob.pe)

CC: Guzman Medina Maria Claudia <[externo.mguzman@essalud.gob.pe](mailto:externo.mguzman@essalud.gob.pe)>

Asunto: Validación Emergencia Pediátricas

Importancia: Alta

Estimado Dr. Angel Suarez,

Buenas tardes. En base a los últimos cambios realizados, remito el Esquema general final.

Del mismo modo, ya avance con los formatos adicionales de algunos procedimiento a fin de validarlos y complementar en base a la entrevista.

Por lo expuesto, según lo coordinado estaré yendo el día de mañana a las 9:30 a.m.

Saludos cordiales,

M. Claudia Guzmán Medina



## 14. Aspectos finales

### CONCLUSIONES

- ❖ El presente documento ha sido elaborado tomando en cuenta la normativa en materia de procesos establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros y la normativa institucional aprobada mediante la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019. En base a dicho alcance metodológico, se ha contado con el apoyo continuo del Servicio de Emergencia Pediátrica a través de reuniones y entrevistas.
- ❖ En el caso de la atención de emergencia en realidad el reto se encuentra en administrar las emergencias pediátricas (incluyendo las Prioridades I, II y III); así como en concientizar a la población que dicha priorización permite salvaguardar la vida de personas que realmente requiere un atención rápida y oportuna, difiriendo las atenciones de prioridad IV y V, que podrían ser atendidas en IPRESS de menor nivel. Cabe indicar que los gestores pueden “controlar el egreso de pacientes” (planificar el alta desde el ingreso del paciente) pero no pueden “controlar el ingreso de pacientes”.
- ❖ Fomentar que se mejore y amplíe la infraestructura del Servicio de Emergencias Pediátricas, en lo que refiere a la distribución y a la capacidad de las Salas de Observación a fin de brindar servicios que satisfagan las necesidades de los asegurados y sus derechohabientes.

### RECOMENDACIONES

- ❖ Tomar como referencia el presente Manual a fin de impulsar acciones de mejora continua.
- ❖ Realizar una evaluación periódica (anual) de los procesos y procedimientos del Servicio de Emergencia Pediátrica, a fin de incorporar las mejoras de los procesos de aspectos operativo, tecnológicos y afines.