



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS

Versión 01

Julio 2022

## FORMATO DE VALIDACIÓN

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN AS IS (situación actual)

#### PROCESO DE LA OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS

| GRADO        | CARGO                                              | NOMBRE                         | FIRMA                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validado por | Jefe de la Oficina de Admisión y Registros Médicos | Dr. Edgar Juan Coila Paricahua | <br><b>EsSalud</b><br>RED PRESTACIONAL RESAGLIATI<br>.....<br><b>Dr. EDGAR JUAN COILA PARICAHUA</b><br>CMP 39846<br>Jefe de la Oficina de Admisión y Registro Médicos |

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

| N° | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                              | FECHA                         | RESPONSABLE                                                           |
|----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 01 | 00      | Versión inicial del documento                                                       | Formulación y Validación 2019 | GCPP - Gerencia de Organización y Procesos / Sub Gerencia de Procesos |
| 02 | 01      | Versión actualizada del documento (proceso:M02.03.07 Traslado y Entrega de cadáver) | Actualización Julio 2022      | GCPP - Gerencia de Organización y Procesos / Sub Gerencia de Procesos |
|    |         |                                                                                     |                               |                                                                       |
|    |         |                                                                                     |                               |                                                                       |

**INDICE**

|     |                                                               |     |
|-----|---------------------------------------------------------------|-----|
| 1.  | NOMBRE DE LA ENTIDAD.....                                     | 1   |
| 1.  | LOGOTIPO DE LA ENTIDAD .....                                  | 1   |
| 1.  | MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (NIVEL 0)..... | 1   |
| 1.  | CÓDIGO DEL MANUAL .....                                       | 1   |
| 1.  | HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS.....                               | 2   |
| 1.  | ÍNDICE .....                                                  | 3   |
| 1.  | OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....                                  | 4   |
| 2.  | ALCANCE .....                                                 | 4   |
| 3.  | TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO.....                      | 4   |
| 4.  | CONSIDERACIONES .....                                         | 6   |
| 5.  | BASE LEGAL .....                                              | 6   |
| 6.  | DIAGRAMA DE BLOQUES .....                                     | 8   |
| 7.  | MATRIZ CLIENTE PRODUCTO .....                                 | 9   |
| 8.  | MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....                              | 10  |
| 9.  | INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....                  | 11  |
| 10. | FICHA DEL PROCESOS.....                                       | 12  |
| 11. | MODELADO DE PROCESOS (DIAGRAMAS DE FLUJO) .....               | 17  |
| 12. | FICHA DEL PROCEDIMIENTOS.....                                 | 34  |
| 13. | FICHAS DE INDICADORES DE GESTIÓN.....                         | 54  |
| 14. | FICHAS DE RIESGOS.....                                        | 63  |
| 15. | FACTORES CRÍTICOS.....                                        | 97  |
| 16. | OPORTUNIDADES DE MEJORA .....                                 | 98  |
| 17. | RECOMENDACIONES.....                                          | 101 |
| 18. | CONCLUSIONES.....                                             | 101 |
|     | ANEXOS: VALIDACIÓN DE PROCESOS / PROCEDIMIENTOS .....         |     |
|     | ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO .....                                |     |

## 1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

### 1.1. Objetivo General

Establecer lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes que faciliten la implementación de la gestión por procesos en ESSALUD, permitiendo optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo, orientados a la prestación de servicios humanizados y de calidad.

### 1.2. Objetivos Específicos

- 1.2.1 Cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos transversales que implique generación de valor, de tal manera que asegure la calidad que los bienes y servicios que brinda.
- 1.2.2. Fortalecer las aptitudes, reducir procesos, simplificación administrativa de procedimientos, a través del uso de las Tecnologías de la Información (TICs) que permitan una mejora continua en los servicios.
- 1.2.3. Alinear los Macro-procesos con los Objetivos Estratégicos que permita relacionar la ejecución presupuestal con los objetivos de la entidad, esto quiere decir que se va a ejecutar todo lo planificado para el cumplimiento de las metas trazadas.

## 2. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal de la Oficina de Archivo y Registros Médicos, involucrados en las actividades orientadas a la eficacia y eficiencia de sus procesos.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO

- 3.1 **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
- 3.2 **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso.
- 3.3 **Cliente Interno:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.
- 3.4 **Cliente externo:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros, externo al proceso, que recibe un bien y servicio o ambos.
- 3.5 **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
- 3.6 **Dueño del proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área, quién realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo. También se le conoce como dueño o propietario del proceso.
- 3.7 **Gestión por procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles. Comprende la identificación, el análisis, la mejora o cambio radical e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control.



- 3.8 **Indicador:** Es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- 3.9 **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
- 3.10 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que tienen el propósito de producir un resultado o producto para un destinatario de bienes y servicios (internos o externos). Generalmente los procesos involucran combinaciones de personas, máquinas, herramientas, técnicas y materiales en una serie definida de pasos y acciones. Los procesos raramente operan en forma aislada y deben ser considerados en relación con otros procesos que pueden influir en ellos.
- 3.11 **Proceso Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término Macroproceso para denominar grupos de procesos.
- 3.12 **Proceso de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.13 **Proceso de Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.14 **Proceso de Nivel 3:** Tercer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.15 **Proceso de Nivel N:** Último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.
- 3.16 **Procedimiento:** Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso de Nivel N.
- 3.17 **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- 3.18 **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad. En una situación contractual el proveedor puede denominarse “contratista”.
- 3.19 **Compendio Normativo Institucional:** Catálogo de normas institucionales aprobadas, vigentes y publicadas en la intranet institucional.
- 3.20 **Directiva:** Documento que establece normas, reglas o criterios en materias específicas de tipo operacional o administrativo, así como, procedimientos para la realización de los actos de administración interna u otras actividades que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes o por necesidad institucional, siendo de cumplimiento obligatorio por los órganos de ESSALUD.
- 3.21 **Directiva General:** Es aquella que contiene disposiciones de aplicación a más de un órgano central, órganos desconcentrados, órganos prestadores nacionales o áreas operativas del Seguro Social de Salud. También son consideradas aquellas cuyas disposiciones, sean de cumplimiento por los asegurados, empleadores u otros administrados.
- 3.22 **Directiva Específica:** Es aquella que se deriva de una directiva general cuando se requiera adecuar los procedimientos de acuerdo a la organización o por pertinencia cultural del ámbito geográfico, siendo de aplicación a un solo órgano desconcentrado u órgano prestador nacional.
- 3.23 **Documentos Normativos:** Son documentos oficiales que tienen por objetivo establecer normas, criterios, reglas o parámetros e indicadores sobre un tema o proceso prestacional o administrativo del ámbito de ESSALUD, facilitando actuaciones estandarizadas y el cumplimiento de las funciones o procesos. Los documentos normativos son: documentos técnicos (guías o manuales de procedimientos asistenciales), directivas y procedimientos documentados.

- 3.24 **Formatos:** Modelo estructurado para mostrar o recopilar información relacionado con alguna actividad o tarea descrita en el documento normativo.
- 3.25 **Implementación:** Proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en la misma se apliquen, siendo necesario que, en una primera etapa, el órgano que la formula difunda la directiva y desarrolle actividades de capacitación o asistencia técnica a los usuarios de la misma.
- 3.26 **Procedimiento documentado:** Documento que describe en forma detallada y secuencial las actividades o tareas de un proceso determinado, desarrolladas en un texto, flujograma o una combinación de éstos. El procedimiento documentado detalla las actividades, los responsables de su ejecución, los formatos, los registros y mecanismos de control a ser ejecutados, según corresponda.
- El procedimiento puede ser derivado de una directiva y, a su vez, éste puede derivar en tareas específicas que se desarrollen en un instructivo. El conjunto de procedimientos documentados se integra en el Manual de Procesos y Procedimientos del Macroproceso establecido en el Mapa de Macroprocesos Institucional.

#### 4. CONSIDERACIONES

- 4.1. El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Admisión y Registros Médicos está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones, debido a que constantemente se realizan mejoras en los procesos para la satisfacción del usuario.
- 4.2. Los procesos se enmarcan dentro del Texto Actualizado y concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y modificatorias.
- 4.3. El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

#### 5. BASE LEGAL

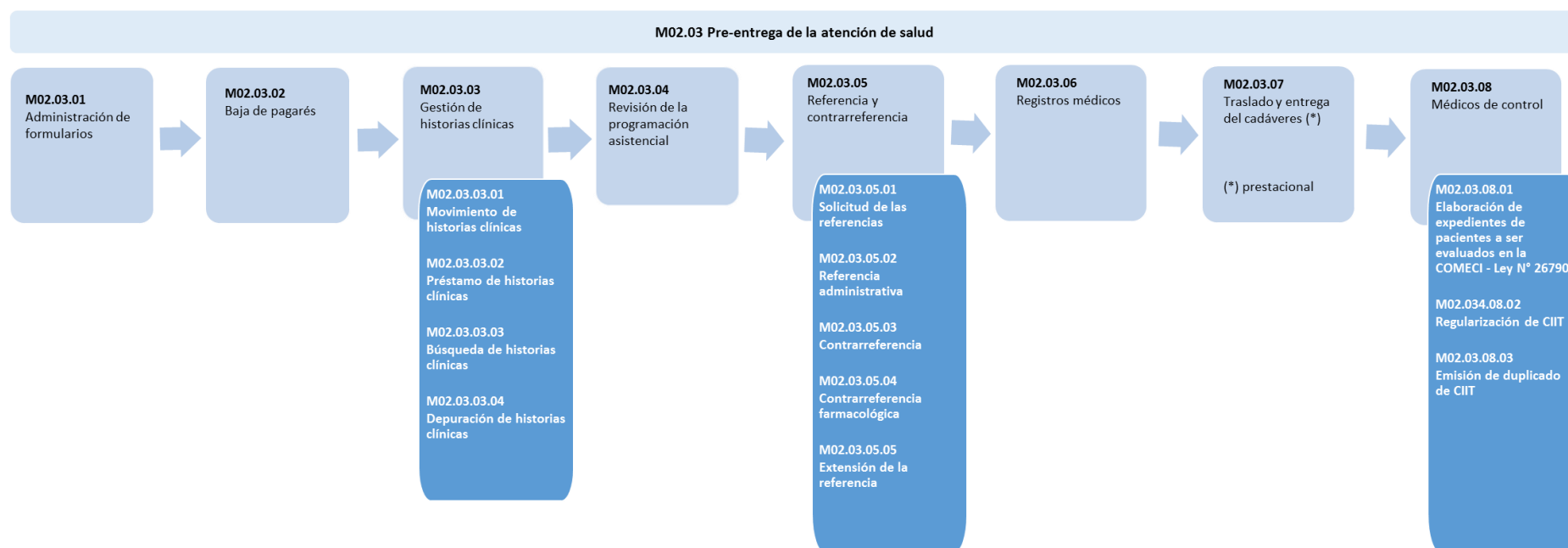
- 5.1. Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 002-99-TR, y modificatorias respectivas.
- 5.2. Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-1997-SA, y modificatorias.
- 5.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.4. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, cuyo Texto actualizado y concordado fue aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015, y modificatorias.
- 5.5. Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N°4-GCPP-ESSALUD-2019 V.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD”
- 5.6. Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017, “Normas para la formulación, aprobación, publicación y actualización de Directivas en ESSALUD”, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017.

- 5.7. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°125 - PE-ESSALUD-2018, Reglamento de Organización y Funciones de la Red Prestacional Rebagliati.
- 5.8. Directiva de Gerencia General N° 012 - ESSALUD-2015 "Normas de los procesos de admisión, consulta externa y atención ambulatoria en las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPRESS) del Seguro Social de Salud-ESSALUD".
- 5.9. Directiva de Gerencia General N° 001 -GG-ESSALUD-2014, "Gestión de la historia clínica en los centros asistenciales del Seguro Social de Salud – ESSALUD".
- 5.10. Directiva N° 012-GG-ESSALUD-2014 "Programación de las actividades asistenciales de los profesionales y no profesionales del Seguro Social de Salud- ESSALUD.
- 5.11. Directiva de Gerencia General N° 014 -GG-ESSALUD-2015, "Normas para el proceso de referencia y contrarreferencia en ESSALUD".
- 5.12. Texto único de procedimientos administrativos TUPA - ESSALUD, anexo 2 de la Resolución Ministerial N° 109 - 2019 – TR.
- 5.13. Directiva de Gerencia General N° 07-GCPS-ESSALUD-2019 V.01 "Proceso para el manejo de cadáveres en las SS de ESSALUD"
- 5.14. Directiva N°015-GG-ESSALUD-2014-Actualizada, "Normas y procedimientos para la emisión, registro y control de las certificaciones médicas por incapacidad y maternidad en ESSALUD".



## 6. DIAGRAMA DE BLOQUES

### DIAGRAMA DE BLOQUES



## 7. MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

| OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                        |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BASE LEGAL                              | ROF                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | TUPA                                                                            |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                        | OTRAS                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                |
|                                         | a) Controlar y evaluar el proceso de admisión de los pacientes para su atención en las IPRESS, la referencia y contrarreferencia, el archivo de las historias clínicas y la verificación del derecho de los asegurados de la Red Prestacional | b) Controlar y evaluar la implementación de las normas y procedimientos relacionados a los procesos de admisión, referencia y contrarreferencia en la Red Prestacional | c) Dirigir y controlar las actividades referidas al ordenamiento, ingreso, salida y conservación de las historias clínicas de los usuarios atendidos en la Red Prestacional | d) Supervisar y controlar los requerimientos, entrega, recepción, registro y control de los requerimientos de historias clínicas de la red prestacional | e) Organizar, ejecutar y controlar la admisión de los pacientes para su atención en el Hospital Nacional, la referencia y contrarreferencia, el archivo de las historias clínicas y la verificación del derecho de los asegurados | f) Proporcional y supervisar la implementación de las normas, procedimientos, técnicas para la clasificación, manipulaicón, registro, actualización, circulación, conservación y archivo, de las historias clínicas en la Red | g) Implementar y cumplir las normas del código de ética institucional, de transparencia, acceso y protección de la información, de bioseguridad y salud ambiental, del sistema de gestión de calidad, sistema de seguridad y salud en el trabajo y sistema de control interno, en el ámbito de su competencia | 1) Copia de historia clínica (epicrisis, certificado de defunción)              | 2) Copia de resultados de ayuda al diagnóstico                                  | 3) Informe médico                                                               | 4) Constancia de nacimiento *                                                   | 5) Constancia de defunción *                                                    | 6) Emisión de duplicado del certificado de incapacidad temporal para el trabajo - CIIT | 1) Directiva de Gerencia General N° 07-GCPS-ESSALUD-2019 V.01 "Proceso para el manejo de cadáveres en las SS de ESSALUD" | 2) Directiva N°015-GG-ESSALUD-2014-Actualizada, "Normas y procedimientos para la emisión, registro y control de las <u>certificaciones médicas por incapacidad y maternidad en ESSALUD</u> " | 3) Directiva N° 012-GG-ESSALUD-2014 "Programación de las actividades asistenciales de los profesionales y no profesionales del Seguro Social de Salud-ESSALUD" |
| PRODUCTO                                | Historias clínicas y registros médicos, citas, referencia y contrarreferencias, programación en el sistema                                                                                                                                    | Informes de implementación de normas y procedimientos relacionados a los procesos de admisión, referencia y contrarreferencia                                          | Historia clínica disponible oportunamente en el consultorio                                                                                                                 | Historia clínica disponible oportunamente en el consultorio                                                                                             | Referencias: Citas<br>Contrarreferencias: Documento que destina al paciente a su lugar de origen.                                                                                                                                 | Historia clínica disponible oportunamente en el consultorio                                                                                                                                                                   | Normas del código de ética institucional, de transparencia, acceso y protección de la información, de bioseguridad y salud ambiental, del sistema de gestión de calidad, sistema de seguridad y salud en el trabajo y sistema de control interno                                                              | Copia de historia clínica                                                       | Copia de resultados de ayuda al diagnóstico                                     | Informe médico                                                                  | Constancia de nacimiento *                                                      | Constancia de defunción *                                                       | Duplicado de certificado de incapacidad temporal para el trabajo - CIIT                | Formato de autorización de ingreso de la agencia funeraria                                                               | Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo - CIIT, formato de calificación de expedientes, Informe médico - Ley 26790, Certificado médico - ley 19990                               | Programación asistencial en el sistema                                                                                                                         |
| CLIENTE INTERNO                         | Gerencias de Línea, Jefes de Servicio, Médicos, Oficina de Gestión de Información                                                                                                                                                             | Gerencias de Línea, Jefes de Servicio, Médicos, Oficina de Gestión de Información                                                                                      | Médico                                                                                                                                                                      | Médico                                                                                                                                                  | Gerencias de Línea, Jefes de Servicio, Médicos, Oficina de Gestión de Información                                                                                                                                                 | Médico                                                                                                                                                                                                                        | Gerencias/Jefaturas que requieren de dicha información                                                                                                                                                                                                                                                        | Gerencias de Línea, Jefes de Servicio, Médicos                                  | x                                                                               | Gerencias de Línea, Jefes de Servicio, Médicos                                  | x                                                                               | x                                                                               | x                                                                                      | Personal de Seguridad                                                                                                    | Médicos de Control, COMECI                                                                                                                                                                   | Gerencias de Línea, Jefes de Servicio, Médicos, Oficina de Gestión de Información                                                                              |
| CLIENTE EXTERNO                         | Asegurado                                                                                                                                                                                                                                     | Asegurado                                                                                                                                                              | Asegurado                                                                                                                                                                   | Asegurado                                                                                                                                               | Asegurado                                                                                                                                                                                                                         | Asegurado                                                                                                                                                                                                                     | Asegurado, Servidor Público (ESSALUD)                                                                                                                                                                                                                                                                         | Asegurado, SUSALUD, Ministerio Público, Poder Judicial, Comisarias, Contraloría | Asegurado, SUSALUD, Ministerio Público, Poder Judicial, Comisarias, Contraloría | Asegurado, SUSALUD, Ministerio Público, Poder Judicial, Comisarias, Contraloría | Asegurado, SUSALUD, Ministerio Público, Poder Judicial, Comisarias, Contraloría | Asegurado, SUSALUD, Ministerio Público, Poder Judicial, Comisarias, Contraloría | Asegurado, SUSALUD, Ministerio Público, Poder Judicial, Comisarias, Contraloría        | Asegurado                                                                                                                | Asegurado                                                                                                                                                                                    | Asegurado                                                                                                                                                      |

## 8. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <div> <div>PROCESOS</div> <div>OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS</div> </div> | PROCESOS PRINCIPALES                       |                              |                                            |                                                      |                                            |                                |                                              |                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                     | M02.03.01<br>Administración de formularios | M02.03.02<br>Baja de pagarés | M02.03.03<br>Gestión de historias clínicas | M02.03.04<br>Revisión de la programación asistencial | M02.03.05<br>Referencia y Contrareferencia | M02.03.06<br>Registros médicos | M02.03.07<br>Traslado y entrega de cadáveres | M02.03.08<br>Médicos de Control |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos                                             | A/R/C/I                                    | A/R/C/I                      | A/R/C/I                                    | A/R/C/I                                              | A/R/C/I                                    | A/R/C/I                        | A/R/C/I                                      | A/R/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 que consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

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

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

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

## 9. INVENTARIO DE PROCESOS

| Código Nivel 0 | Denominación del Proceso Nivel 0 | Código Nivel 1 | Denominación del Proceso Nivel 1    | Código Nivel 2 | Denominación del Proceso Nivel 2        | Código Nivel 3 | Denominación del Proceso Nivel 3                         |
|----------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------|
| M02            | Prestaciones de Salud            | M02.03         | Pre-entrega de la Atención de Salud | M02.03.01      | Administración de formularios           |                |                                                          |
|                |                                  |                |                                     | M02.03.02      | Baja de pagarés                         |                |                                                          |
|                |                                  |                |                                     | M02.03.03      | Gestión de historias clínicas           | M02.03.03.01   | Movimiento de historias clínicas                         |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.03.02   | Préstamo de historias clínicas                           |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.03.03   | Búsqueda de historias clínicas                           |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.03.04   | Depuración de historias clínicas                         |
|                |                                  |                |                                     | M02.03.04      | Revisión de la programación asistencial |                |                                                          |
|                |                                  |                |                                     | M02.03.05      | Referencia y Contrareferencia           | M02.03.05.01   | Solicitud de las referencias                             |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.05.02   | Referencia administrativa                                |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.05.03   | Contrarreferencia                                        |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.05.04   | Contrarreferencia farmacológica                          |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.05.05   | Extensión de la referencia                               |
|                |                                  |                |                                     | M02.03.06      | Registros médicos                       |                |                                                          |
|                |                                  |                |                                     | M02.03.07      | Traslado y entrega de cadáveres         |                |                                                          |
|                |                                  |                |                                     | M06.03.08      | Médicos de Control                      | M02.03.08.01   | Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790 |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.08.02   | Regularización de CIIT                                   |
|                |                                  |                |                                     |                |                                         | M02.03.08.03   | Emisión de duplicado de CIIT                             |

## 10. FICHAS DE PROCESOS

### M02.03.03 Ficha Nivel 1 Pre-entrega de la Atención de Salud

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                         | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |
| <b>Objetivo</b>                                                                                       | Gestionar los servicios de pre-entrega de la atención de salud del asegurado con el fin de facilitar la continuidad en su atención y/o en los trámites requeridos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |
| <b>Descripción</b>                                                                                    | El Proceso de Pre-entrega de la atención de salud comprende los procesos/procedimientos de administración de formularios, baja de pagarés, gestión de historias clínicas, revisión de la programación asistencial, referencia y contrarreferencia, registros médicos, traslado y entrega del cadáveres, médicos de control, comisión médica calificadora de incapacidades - COMECI, se inicia con la recepción de la cita programada, formularios, expedientes, entre otros y finaliza con el expediente/historia clínica archivado(a), emisión de facturas/formularios/citas entre otros |                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |
| <b>Alcance</b>                                                                                        | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |
| Proveedor                                                                                             | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Listado de Procesos de Nivel 2          | Salidas                                                                                                                                                | Destinatario de los bienes y servicios                                                                                     |
| Asegurado                                                                                             | Pagarés, formatos de accidente laboral, accidente de tránsito, agresión por terceros, entre otros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Administración de formularios           | Expediente archivado, factura, Sistema de Facturación Electrónica - SFE actualizado, Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAD actualizado | Oficina de Admisión y Registros Médicos, OSPE, facturación, tesorería, asegurado                                           |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                               | Expediente con copia de pagaré                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Baja de pagarés                         | Expediente archivado, factura, Sistema de Facturación Electrónica - SFE actualizado, Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAD actualizado | Oficina de Admisión y Registros Médicos, OSPE, facturación, asegurado                                                      |
| Asegurado                                                                                             | Cita médica programada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gestión de historias clínicas           | Historias clínicas en el archivo activo y pasivo de la Entidad                                                                                         | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos, universidades, otras instituciones públicas del sector salud |
| Servicios del HNERM                                                                                   | Programación asistencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Revisión de la programación asistencial | Programación asistencial activada o re-programada                                                                                                      | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                               |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos, asegurado                                                    | Cita programada con resultados de apoyo al diagnóstico (laboratorio, imágenes, otros), referencia/referencia administrativa en el sistema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Referencia y Contrarreferencia          | Cita de control programada, contrarreferencia y exámenes médicos, contrarreferencia farmacológica, extensión de la referencia                          | Servicios del HNERM (IPRES de destino), IPRES de origen, Oficina de Admisión y Registros Médicos, asegurado                |
| Asegurado, Poder Judicial, Comisaría, Ministerio Público, Susalud, entre otras instituciones públicas | Solicitud de información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Registros médicos                       | Oficio o carta de respuesta                                                                                                                            | Asegurado, Poder Judicial, Comisaría, Ministerio Público, Susalud, entre otras instituciones públicas                      |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                  |                                                                 |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Personal del servicio de turno          | Llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Traslado y entrega de cadáveres | Cadáver, formato de salida del mortuario con el VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a), representante de la agencia funeraria |
| Asegurado, Médico de control, asegurado | Solicitud de calificación, regularización y duplicado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Médicos de Control              | Expediente para revisión por el COMECI, CITT regularizado (digital)/duplicado (impreso)                                          | COMECI, asegurado                                               |
| <b>Indicadores</b>                      | Nro de accidentes de laborales/día, Nro de accidentes de tránsito/día, Nro de agresiones por terceros/día, Nro de lesiones autoinflingidas/día, Nro de expedientes archivados/día, Nro de facturas emitidas/día, Nro de reclamos por historias clínicas perdidas/día, Nro de cambios de parámetros realizados por la Jefatura de Admisión y Registros Médicos/periodo, Nro de cambios de parámetro realizadas por el área de informática/periodo, Nro de extensiones de referencia/mes, Nro de solicitudes de información pendientes de atención/mes, Nro de certificados de defunción entregados/mes |                                 |                                                                                                                                  |                                                                 |
| <b>Registros</b>                        | Pagarés, registro de facturas emitidas, formatos de accidente laboral, accidente de tránsito, agresión por terceros, entre otros, registro de citados, registro de re-citados, registro de referidos, registros de adicionales, registro de interconsultas, formato de referencia (anexo 09), formato de contrarreferencia farmacológica (anexo 04), formato de solicitud de información, formato de salida del mortuario, formato de solicitud de duplicado de CITT                                                                                                                                  |                                 |                                                                                                                                  |                                                                 |
| <b>Elaborado por:</b>                   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |                                                                                                                                  |                                                                 |
| <b>Revisado por:</b>                    | Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                  |                                                                 |
| <b>Aprobado por:</b>                    | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |                                                                                                                                  |                                                                 |



## M02.03 Gestión de historias clínicas

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                  |                                              |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                                              | Gestión de historias clínicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                            | Administrar las historias clínicas con la finalidad de facilitar la información requerida por el asegurado, los servicios del HNERM, la Oficina de Admisión y Registros Médicos e Instituciones Públicas/Privadas con respecto a las prestaciones de salud que brinda ESSALUD                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| <b>Descripción</b>                                                                                                         | El Proceso de gestión de historias clínicas comprende los procedimientos de movimiento, búsquedas, depuración y préstamo de historias clínicas, se inicia con la recepción de la cita médica programada y finaliza con la historia clínica en el archivo activo/pasivo de la Entidad                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| <b>Alcance</b>                                                                                                             | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| Proveedor                                                                                                                  | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Listado de Procesos de Nivel 3   | Salidas                                      | Destinatario de los bienes y servicios                                                                                     |
| Asegurado citado                                                                                                           | Cita médica programada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Movimiento de historias clínicas | Historia clínica archivada                   | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                               |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                    | Relación de pacientes citados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Búsqueda de historias clínicas   | Historias clínicas enviadas al consultorio   | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                               |
| Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos, Universidades, otras instituciones públicas del sector salud | Solicitud de préstamo de la historia clínica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Préstamo de historias clínicas   | Historia clínica, carta/informe de respuesta | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos, universidades, otras instituciones públicas del sector salud |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                    | Historias clínicas en el archivo activo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Depuración de historias clínicas | Historias clínicas en el archivo pasivo      | Oficina de Admisión y Registros Médico                                                                                     |
| <b>Indicadores</b>                                                                                                         | Historias clínicas nuevas, historias clínicas archivadas, historias clínicas retenidas por hospitalización, junta médica u otro motivo, historias clínicas no archivadas oportunamente, pacientes citados en consultorio externo, historias clínicas enviadas al consultorio, historias clínicas archivadas inadecuadamente, historias clínicas provisionales, reclamos por historias clínicas no archivadas adecuadamente, historias clínicas depuradas, historias clínicas depuradas, historias clínicas en el archivo pasivo, historias clínicas no depuradas |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| <b>Registros</b>                                                                                                           | Códigos de ubicación de historias clínicas en el SGSS, historias clínicas archivadas, pacientes citados, historias clínicas enviadas a consultorio, historias clínicas no archivadas adecuadamente, historias clínicas provisionales, carta/informe de respuesta a reclamos por historias clínicas no archivadas adecuadamente, historias clínicas depuradas, historias clínicas en el archivo pasivo, plan de depuración, historias clínicas prestadas, carta/informe de respuesta a reclamos por no atención de solicitudes de préstamo                        |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| <b>Elaborado por:</b>                                                                                                      | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| <b>Revisado por:</b>                                                                                                       | Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                  |                                              |                                                                                                                            |
| <b>Aprobado por:</b>                                                                                                       | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |                                              |                                                                                                                            |

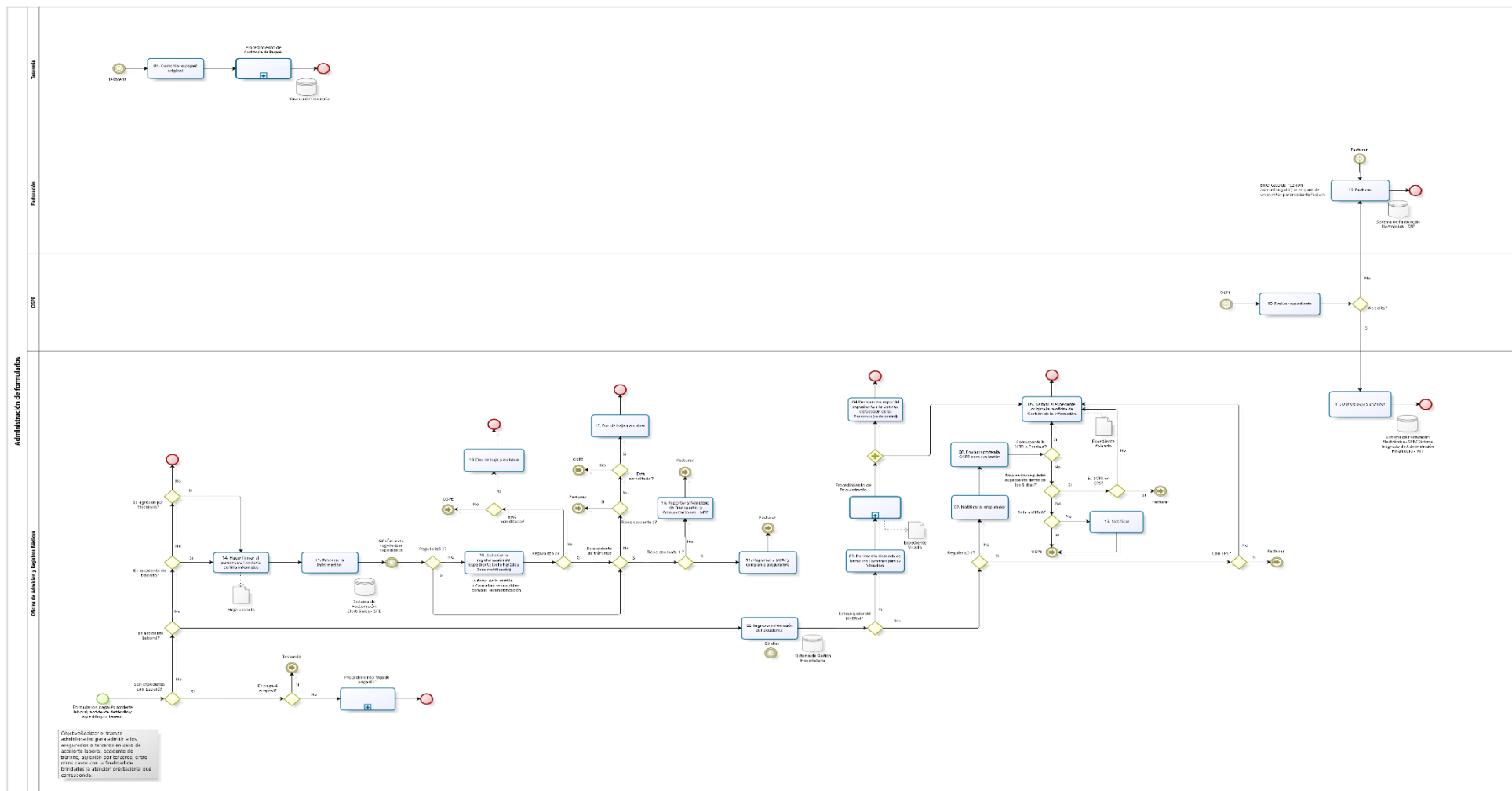
## M.02.03.05 Referencias y contrarreferencias

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                           | Referencia y contrarreferencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| <b>Objetivo</b>                         | Administrar la entrega de referencias y contrarreferencias con el fin de facilitar la continuidad en la atención del asegurado respecto a la prestación de servicios que le brinda ESSALUD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| <b>Descripción</b>                      | El Proceso de referencia y contrarreferencia comprende los procedimientos de solicitud de las referencias, referencia administrativa, contrarreferencia, contrarreferencia farmacológica y extensión de referencia, se inicia con la recepción de la cita médica programada y finaliza con la entrega de la referencia, contrarreferencia, extensión de referencia, cita de control y exámenes auxiliares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| <b>Alcance</b>                          | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| Proveedor                               | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Listado de Procesos de Nivel 3  | Salidas                                                                                                       | Destinatario de los bienes y servicios                                           |
| Asegurado                               | Cita programada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Solicitud de las referencias    | Cita de control programada, referencia original y los exámenes médicos practicados al paciente                | Servicios del HNERM (IPRESS de destino), asegurado                               |
| Asegurado                               | Cita programada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Referencia administrativa       | Cita de control programada, referencia administrativa original y los exámenes médicos practicados al paciente | Servicios del HNERM (IPRESS de destino), Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| Asegurado                               | Cita programada con resultados de apoyo al diagnóstico (laboratorio, imágenes, otros)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Contrarreferencia               | Cita de control programada, contrarreferencia original y los exámenes médicos practicados al paciente         | IPRESS de origen, Oficina de Admisión y Registros Médicos                        |
| Asegurado                               | Cita programada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Contrarreferencia farmacológica | Contrarreferencia farmacológica                                                                               | IPRESS de origen, Oficina de Admisión y Registros Médicos                        |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos | Referencia en el sistema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Extensión de la referencia      | Extensión de la referencia en el sistema                                                                      | Servicios del HNERM (IPRESS de destino), Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| <b>Indicadores</b>                      | Referencias de IPRESS de origen recibidas, referencias de IPRESS de origen rechazadas, referencias activas, citas otorgadas en IPRESS de destino, citas atendidas en IPRESS de destino, referencias administrativas de IPRESS de origen recibidas, referencias administrativas de IPRESS de origen rechazadas, referencias administrativas activas, citas por referencia administrativa otorgadas en IPRESS de destino, citas por referencia administrativa atendidas en IPRESS de destino, contrarreferencias remitidas a IPRESS de origen, contrarreferencias remitidas a IPRESS de origen rechazadas, citas por contrarreferencia otorgadas en IPRESS de origen, citas por contrarreferencia atendidas en IPRESS de origen, Nro de contrarreferencias farmacológicas remitidas a IPRESS de origen, contrarreferencias farmacológicas remitidas a IPRESS de origen rechazadas, extensiones de referencia, extensiones de referencia rechazadas                                                                                                               |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| <b>Registros</b>                        | Formato de referencia (anexo 09), Hoja de filiación, pacientes con referencias activas, pacientes citados en IPRESS de destino, pacientes atendidos en IPRESS de destino, formato bajo codificación CIE-10, solicitudes de referencia administrativa, pacientes con referencia administrativa activa, pacientes con referencia administrativa citados en IPRESS de destino, pacientes con referencia administrativa atendidos en IPRESS de destino, formato de contrarreferencia (anexo ), pacientes con contrarreferencia, pacientes con contrarreferencia citados en IPRESS de origen, pacientes con contrarreferencia atendidos en IPRESS de origen, formato de contrarreferencia farmacológica (anexo 04), pacientes con contrarreferencia farmacológica, pacientes con contrarreferencia farmacológica atendidos en IPRESS de origen, formato de extensión de referencia (anexo ), pacientes con extensiones de referencia, pacientes con extensiones de referencia rechazadas, pacientes con extensiones de referencia atendidos en la IPRESS de destino |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| <b>Elaborado por:</b>                   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| <b>Revisado por:</b>                    | Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |
| <b>Aprobado por:</b>                    | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                                                                                                               |                                                                                  |

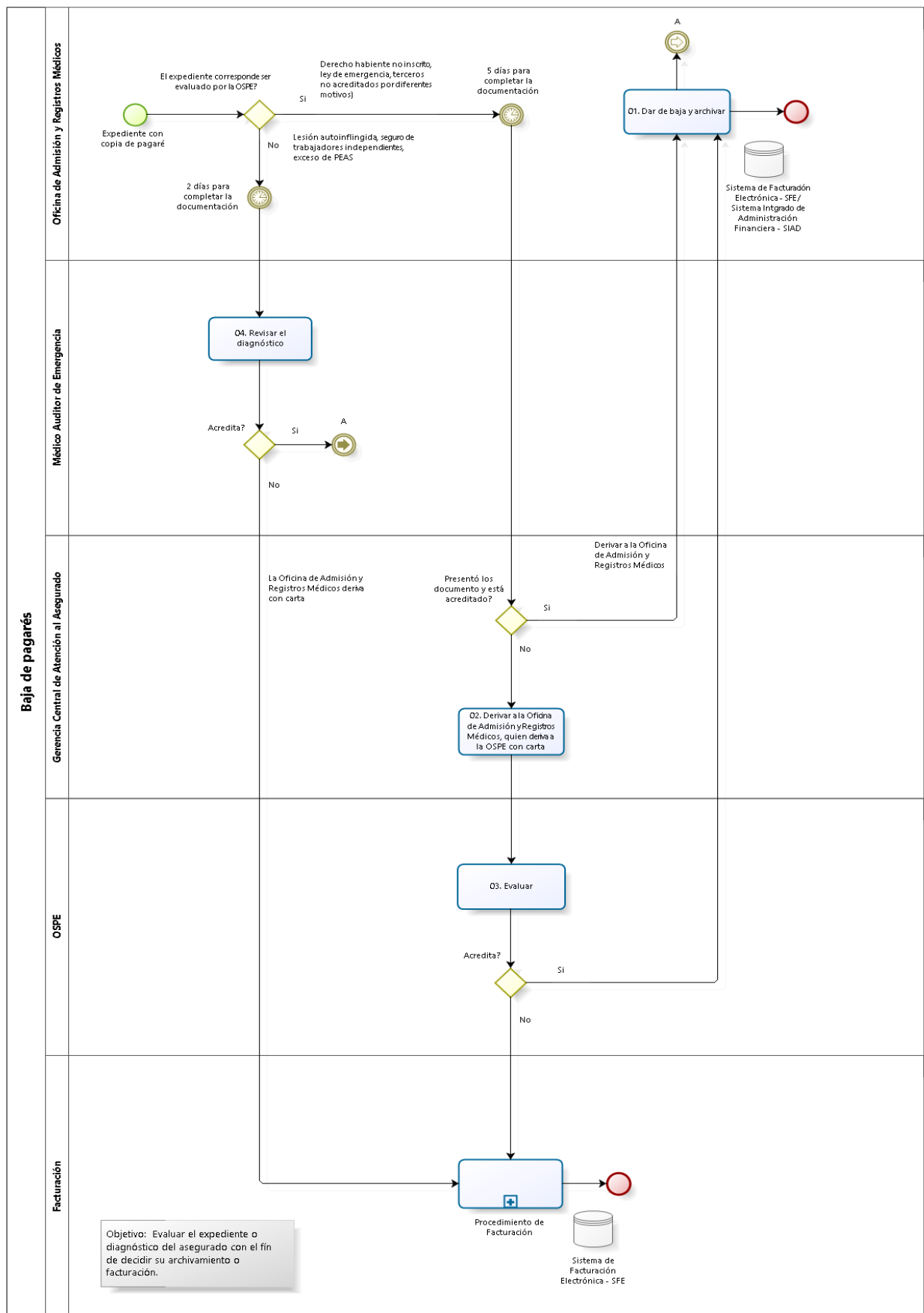
## M.03.05.08 Médicos de control

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                          |                                            |                                        |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                     | Médicos de Control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                          |                                            |                                        |
| <b>Objetivo</b>                   | Realizar actividades de evaluación y control relacionados a la expedición de CITT, así como la evaluación, validación del certificado médico del asegurado con derecho al pago de subsidios                                                                                                                                                                                                                 |                                                          |                                            |                                        |
| <b>Descripción</b>                | El Proceso denominado médicos de control comprende los procedimientos de elaboración de expedientes, regularización y duplicado de CITT, se inicia con la solicitud de calificación, regularización o duplicado y finaliza con la entrega del expediente para calificación por la COMECI, el CITT regularizado/duplicado                                                                                    |                                                          |                                            |                                        |
| <b>Alcance</b>                    | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                          |                                            |                                        |
| Proveedor                         | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Listado de Procesos de Nivel 3                           | Salidas                                    | Destinatario de los bienes y servicios |
| Asegurado, Médico de control      | Solicitud de calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790 | Expediente para calificación por el COMECI | COMECI                                 |
| Asegurado                         | Solicitud de regularización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Regularización de CITT                                   | CITT regularizado (digital)                | Asegurado                              |
| Asegurado                         | Solicitud de duplicado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Duplicado de CITT                                        | CITT duplicado (impreso)                   | Asegurado                              |
| <b>Indicadores</b>                | Expedientes remitidos al COMECI, expedientes devueltos por el COMECI, CITT regularizados, solicitudes de regularización denegadas, CITT duplicados, solicitudes de duplicado denegadas                                                                                                                                                                                                                      |                                                          |                                            |                                        |
| <b>Registros</b>                  | Formato anexo 04, Reporte del ACREDITA, reporte de evaluación del SIGI, formato de solicitud de regularización de CITT, solicitud de historias clínicas enviadas al archivo, formato de solicitud de revisión y aprobación de expediente enviadas a la SGCGIT, formato de solicitud de duplicado de CITT, reporte del ACREDITA, reporte del SIGI, CITT duplicados, solicitudes de CITT duplicados denegados |                                                          |                                            |                                        |
| <b>Elaborado por:</b>             | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                          |                                            |                                        |
| <b>Revisado por:</b>              | Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                          |                                            |                                        |
| <b>Aprobado por:</b>              | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                          |                                            |                                        |

### M02.03.01 Administración de formularios

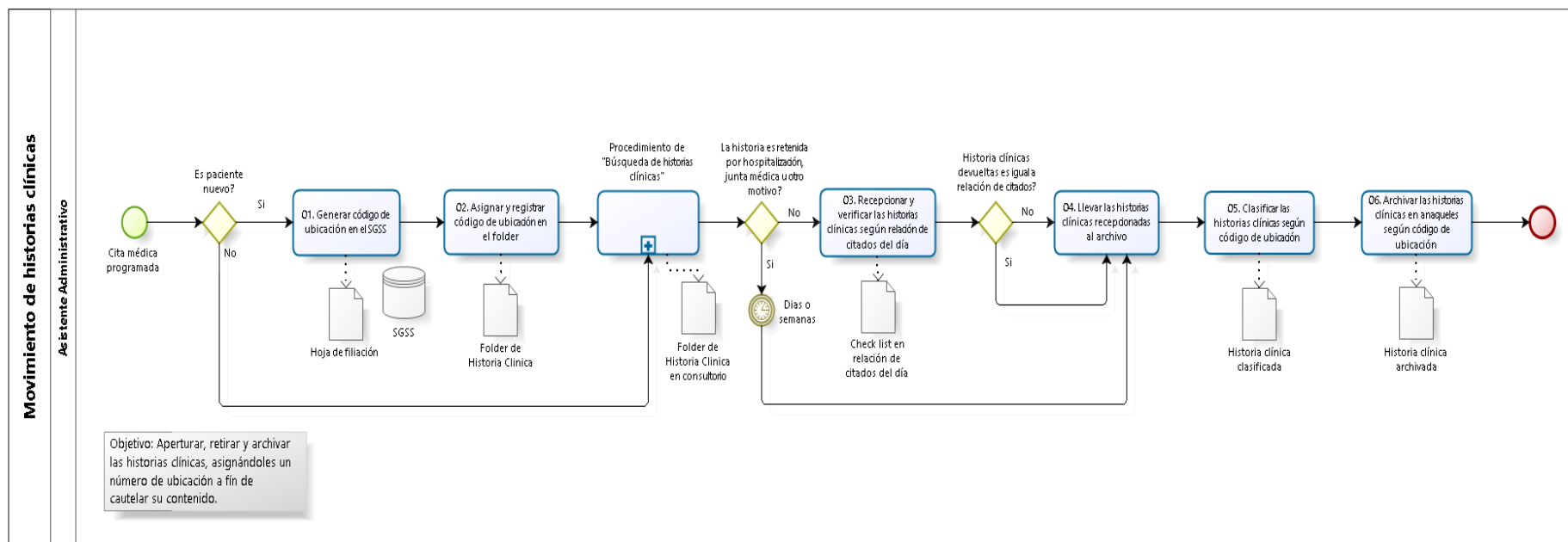


## M02.03.02 Baja de pagarés



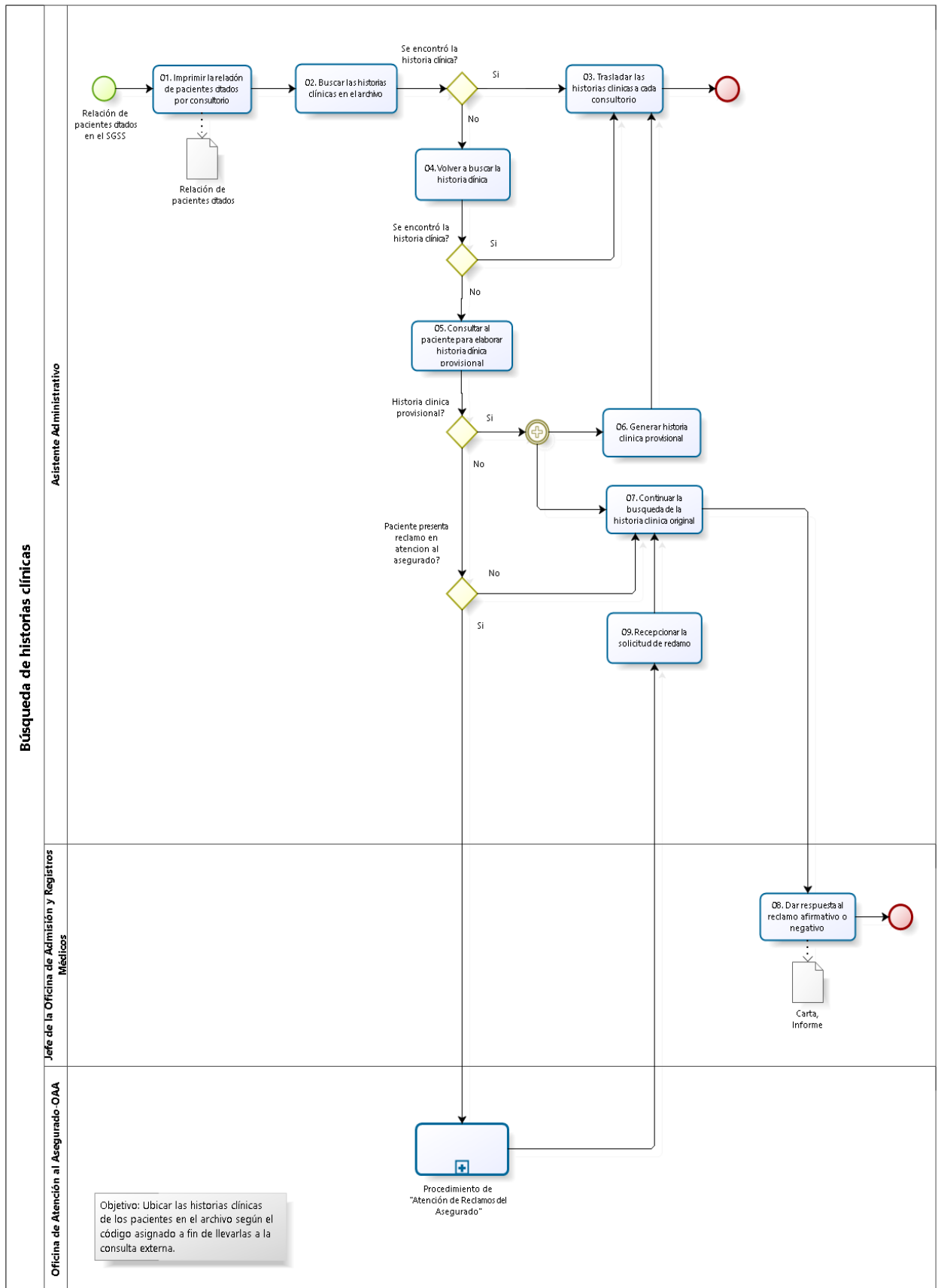
M02.03.03.01

Movimiento de historias clínicas



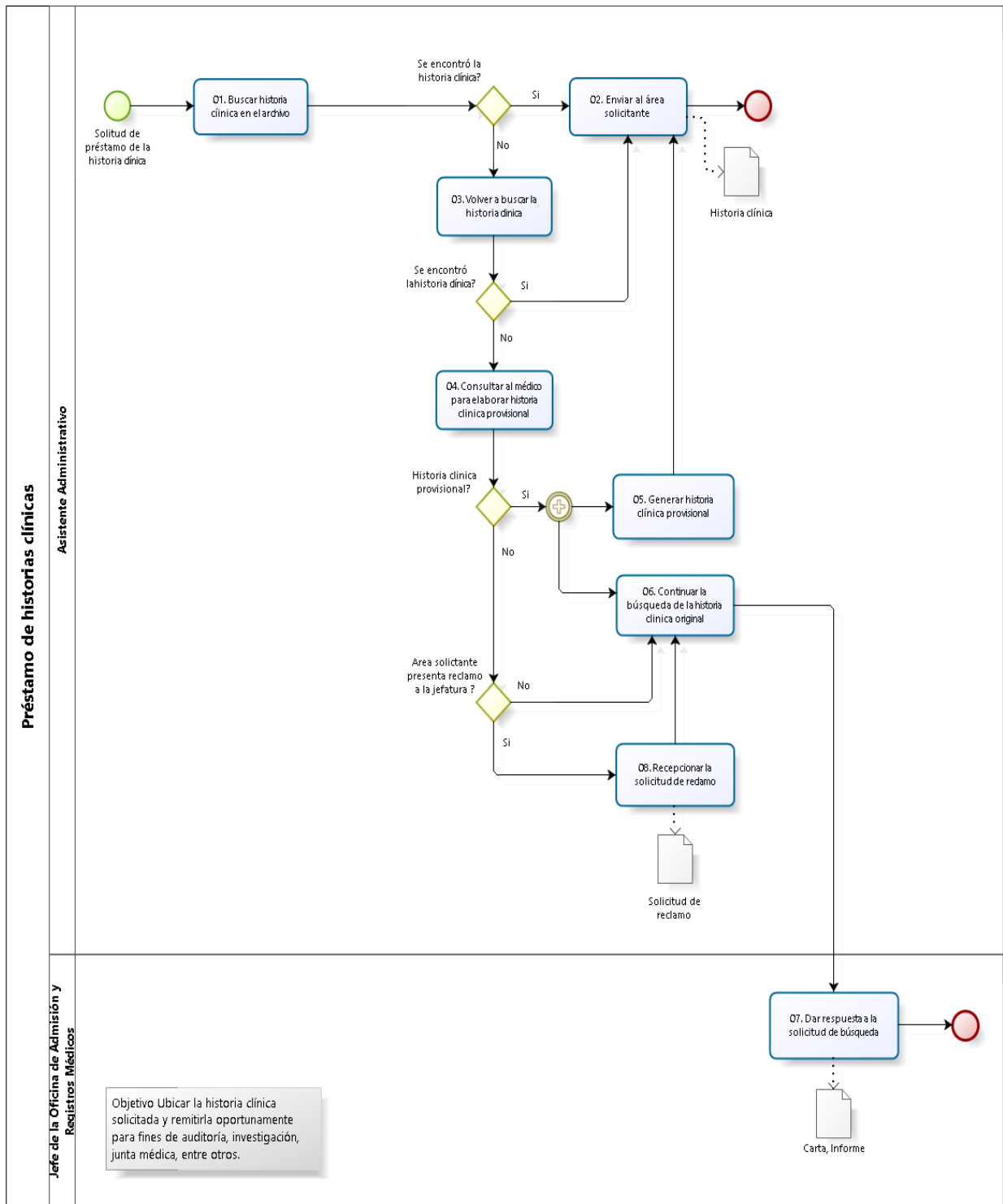
## M02.03.03.02

## Movimiento de historias clínicas



M02.03.03.03

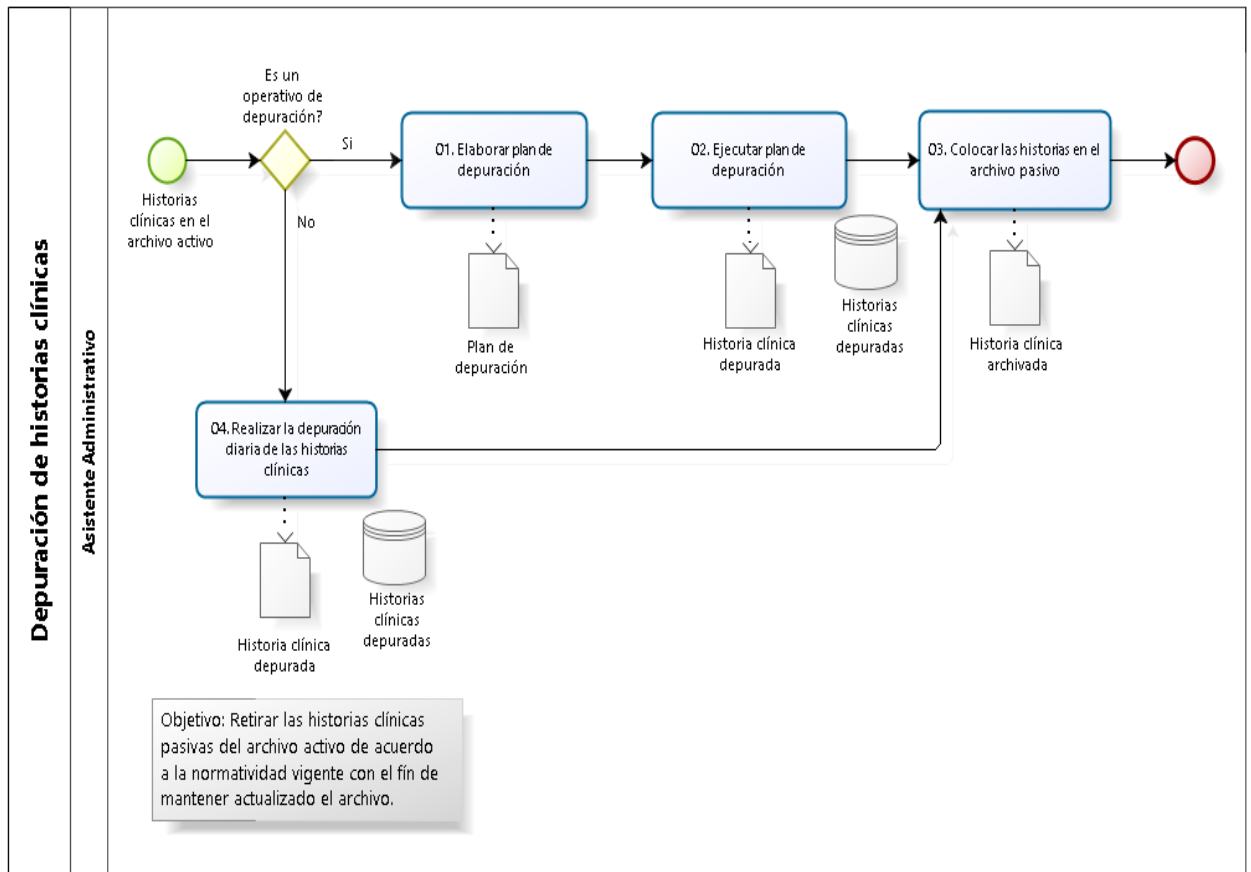
Préstamo de historias clínicas



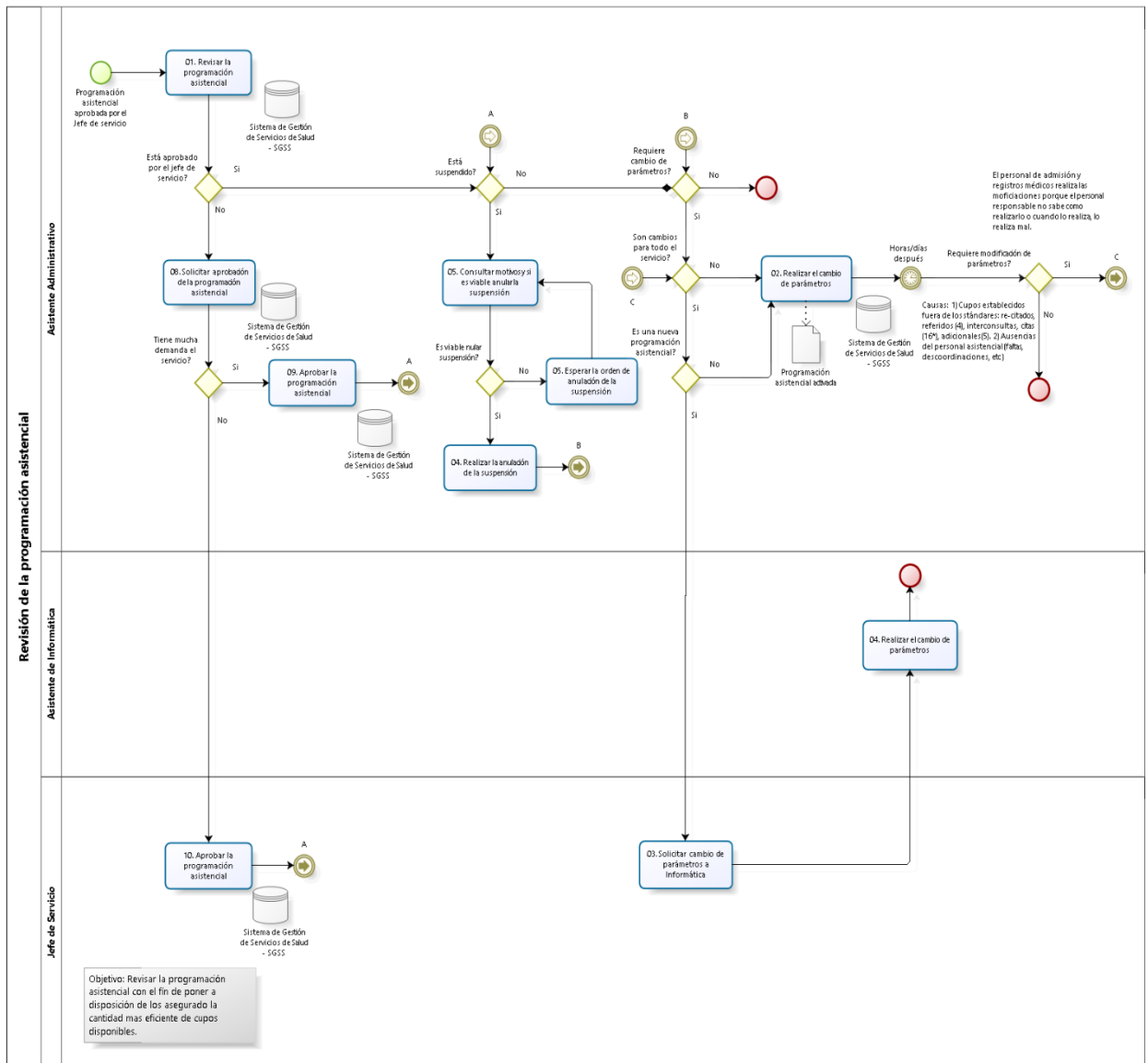


M02.03.03.04

Depuración de historias clínicas

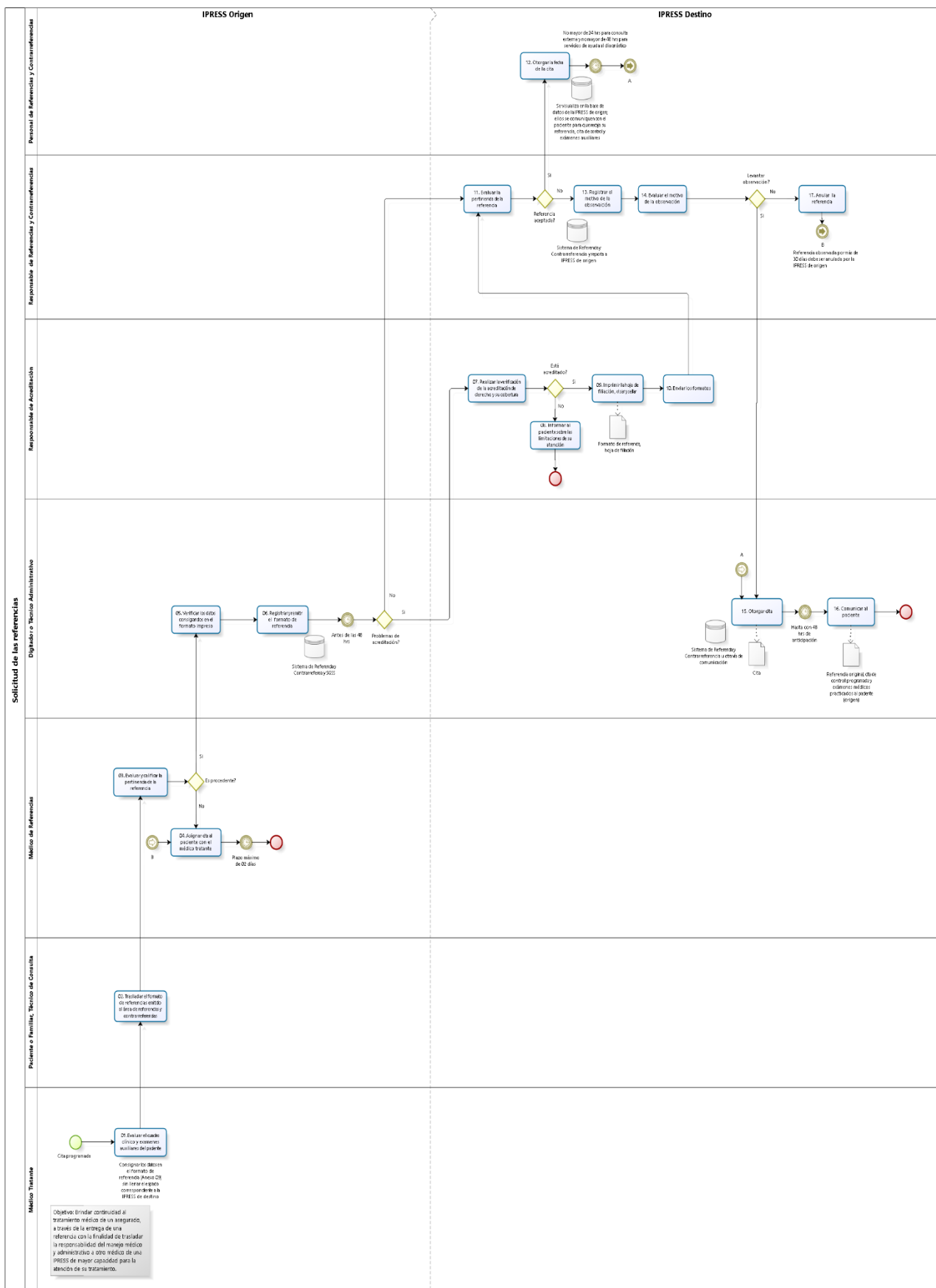


## M02.03.04 Revisión de la programación asistencial



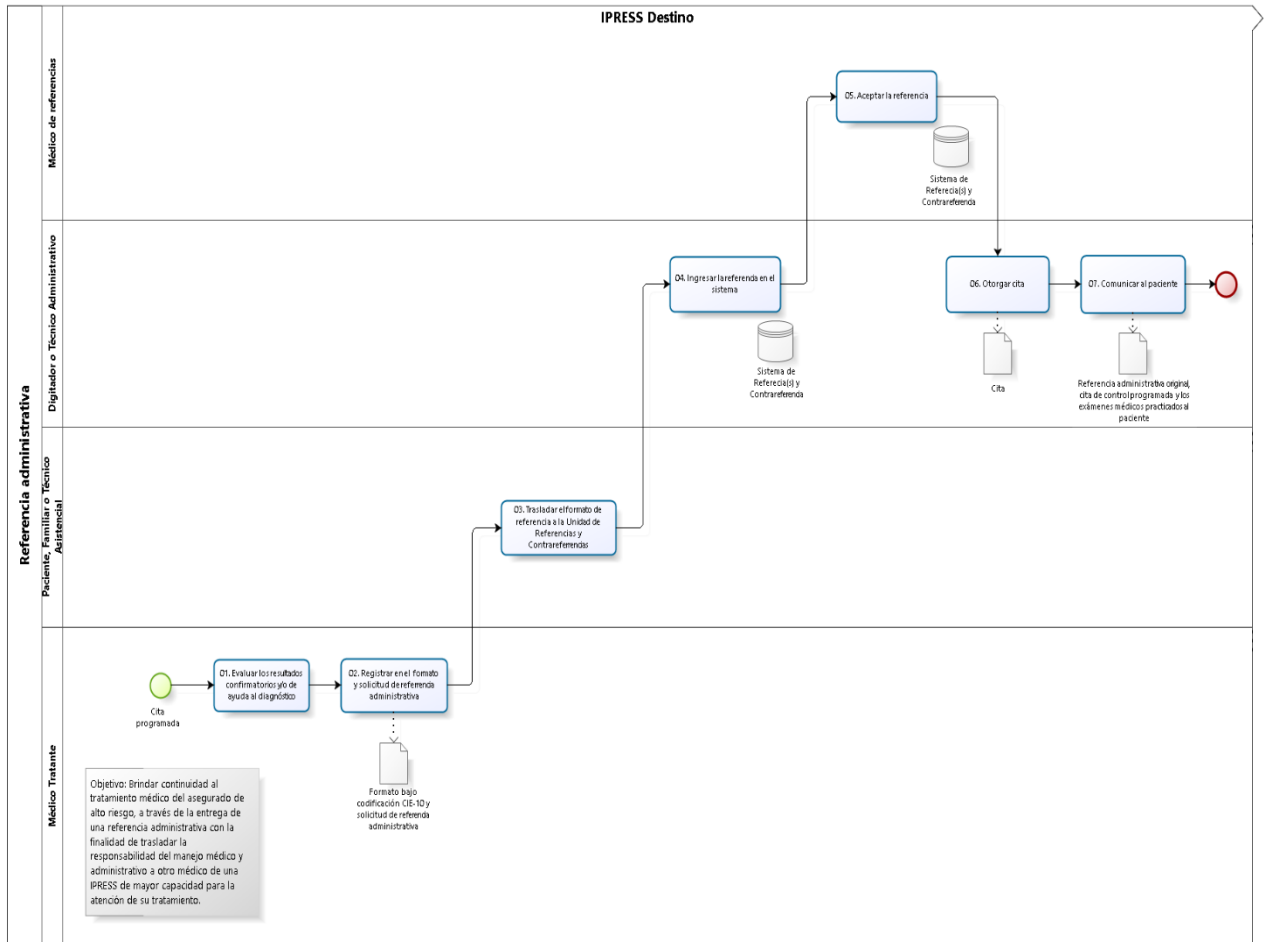
## M02.03.05.01

## Solicitud de las referencias



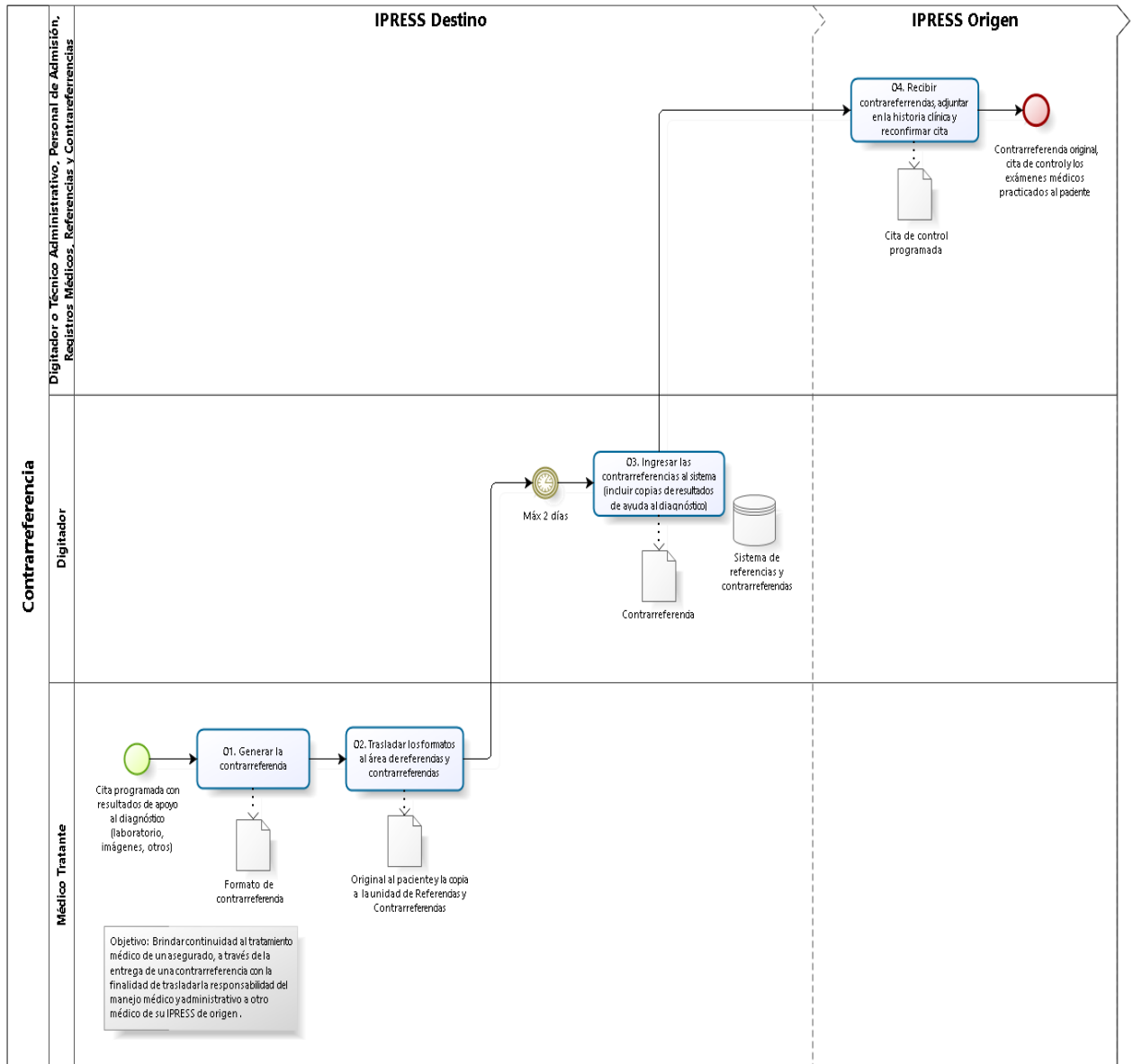
## M02.03.05.02

## Referencia administrativa



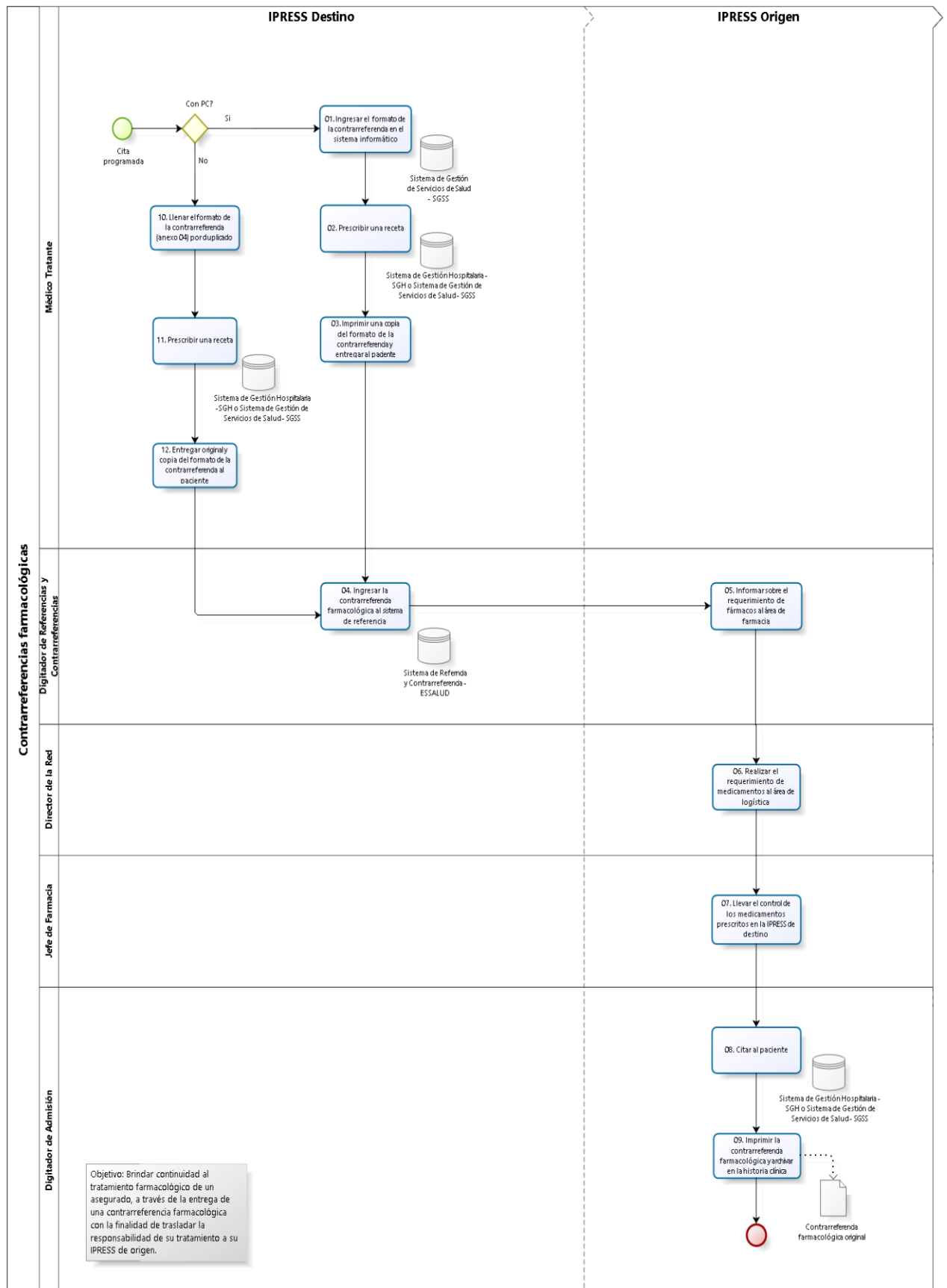
M02.03.05.03

Contrarreferencia



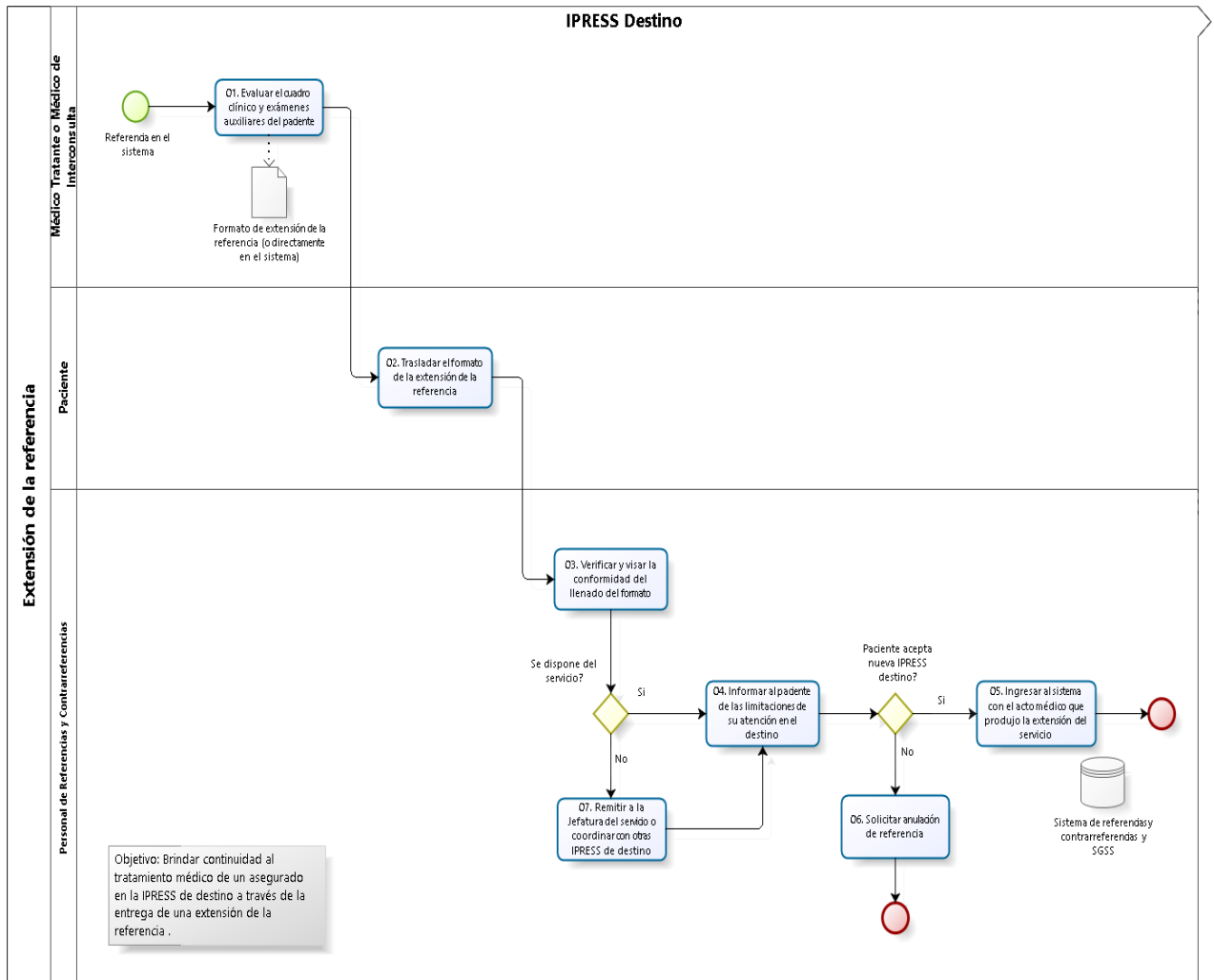
M02.03.05.04

Contrarreferencia farmacológica

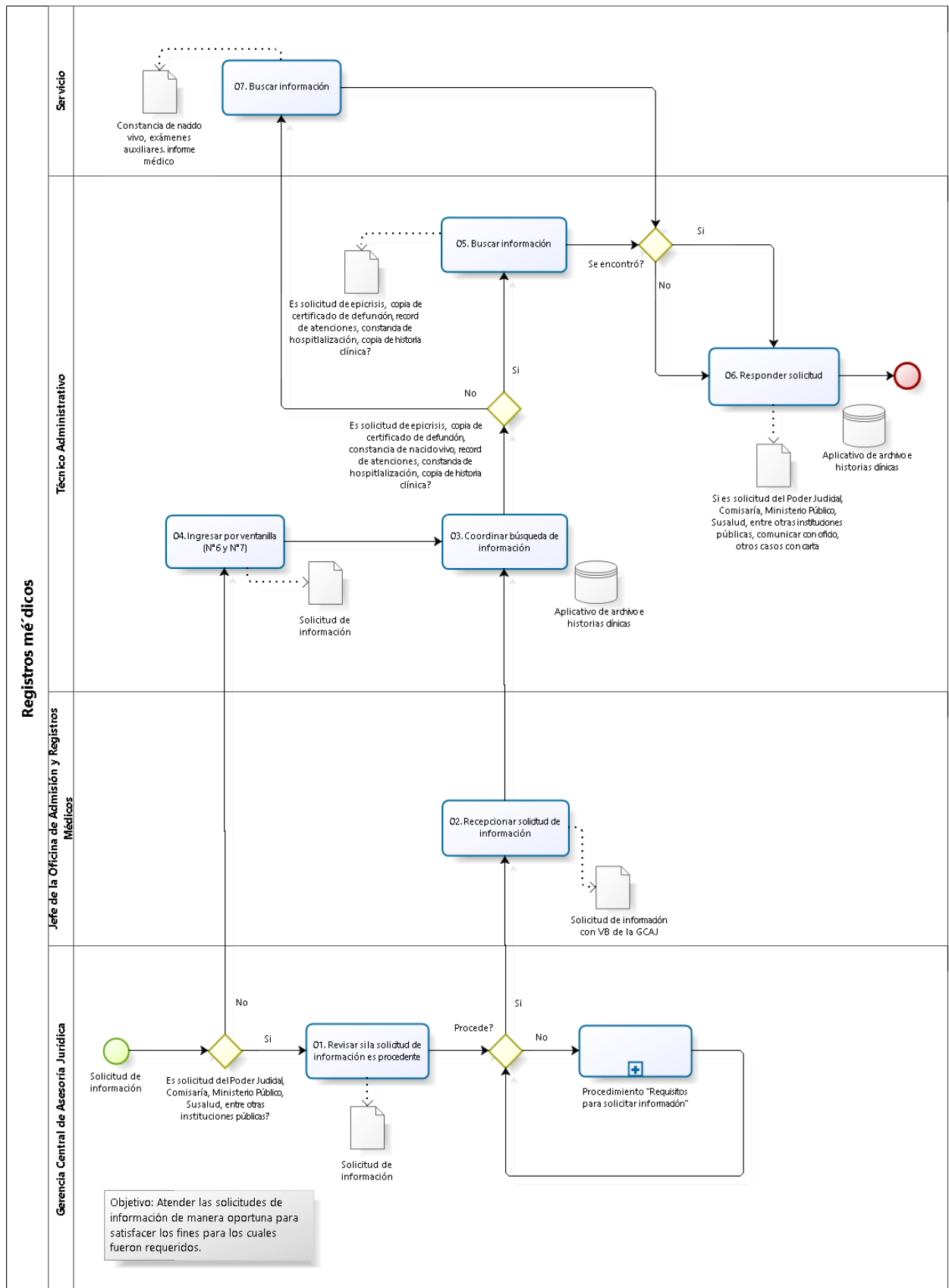


M02.03.05.05

Extensión de la referencia

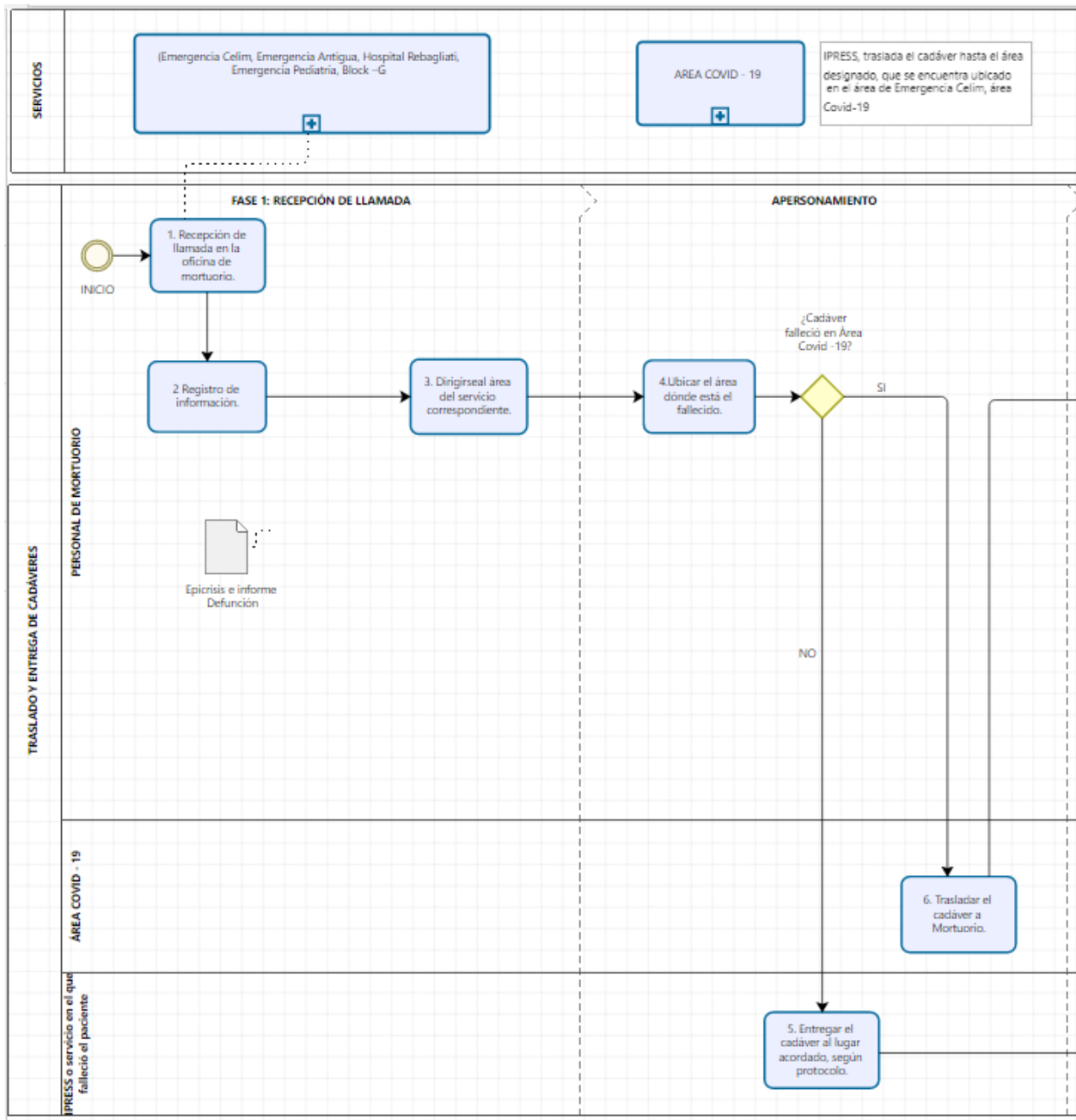


## M02.03.06 Registros médicos



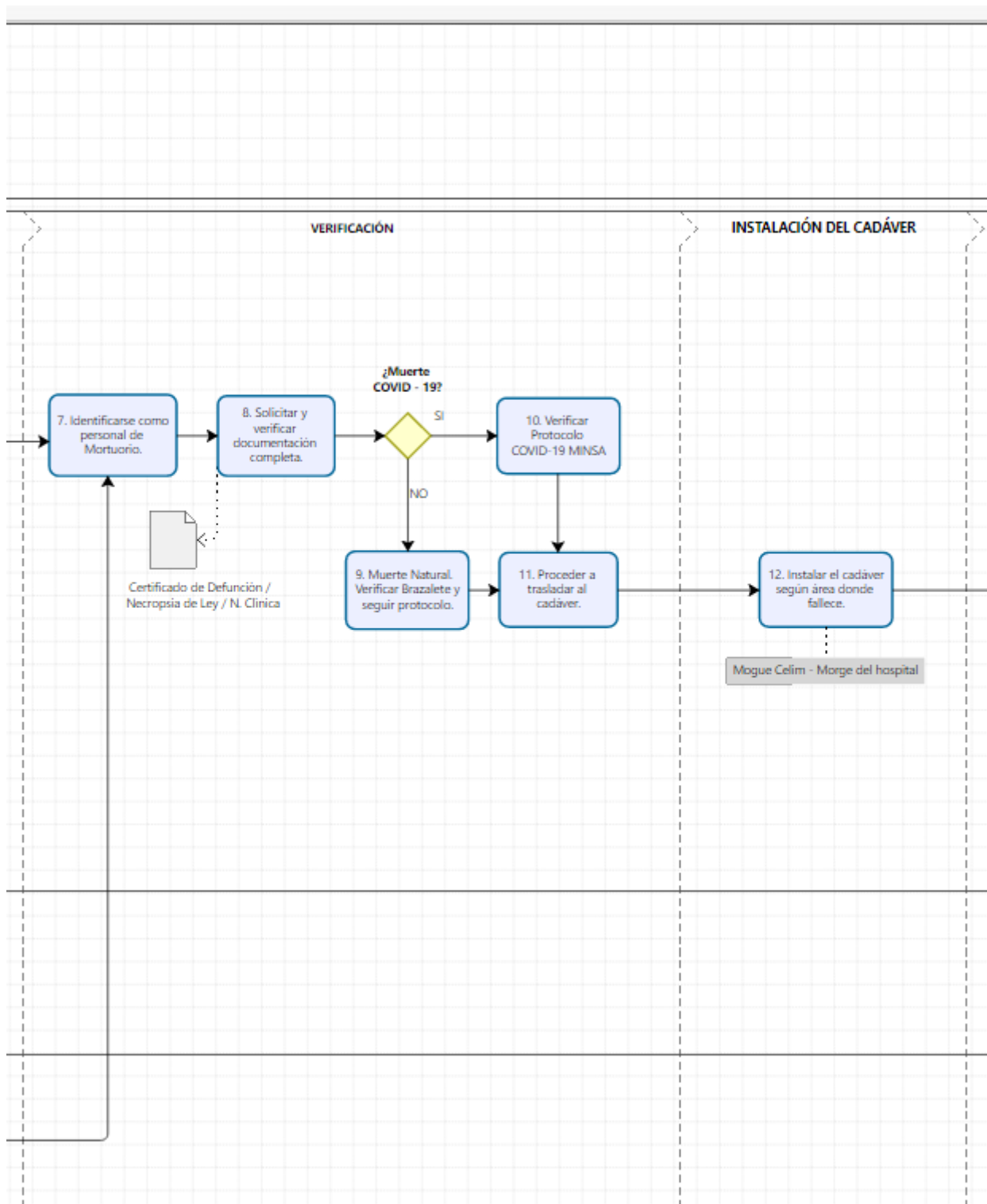


M02.03.07 Traslado y entrega de cadáveres  
(parte 1/4)



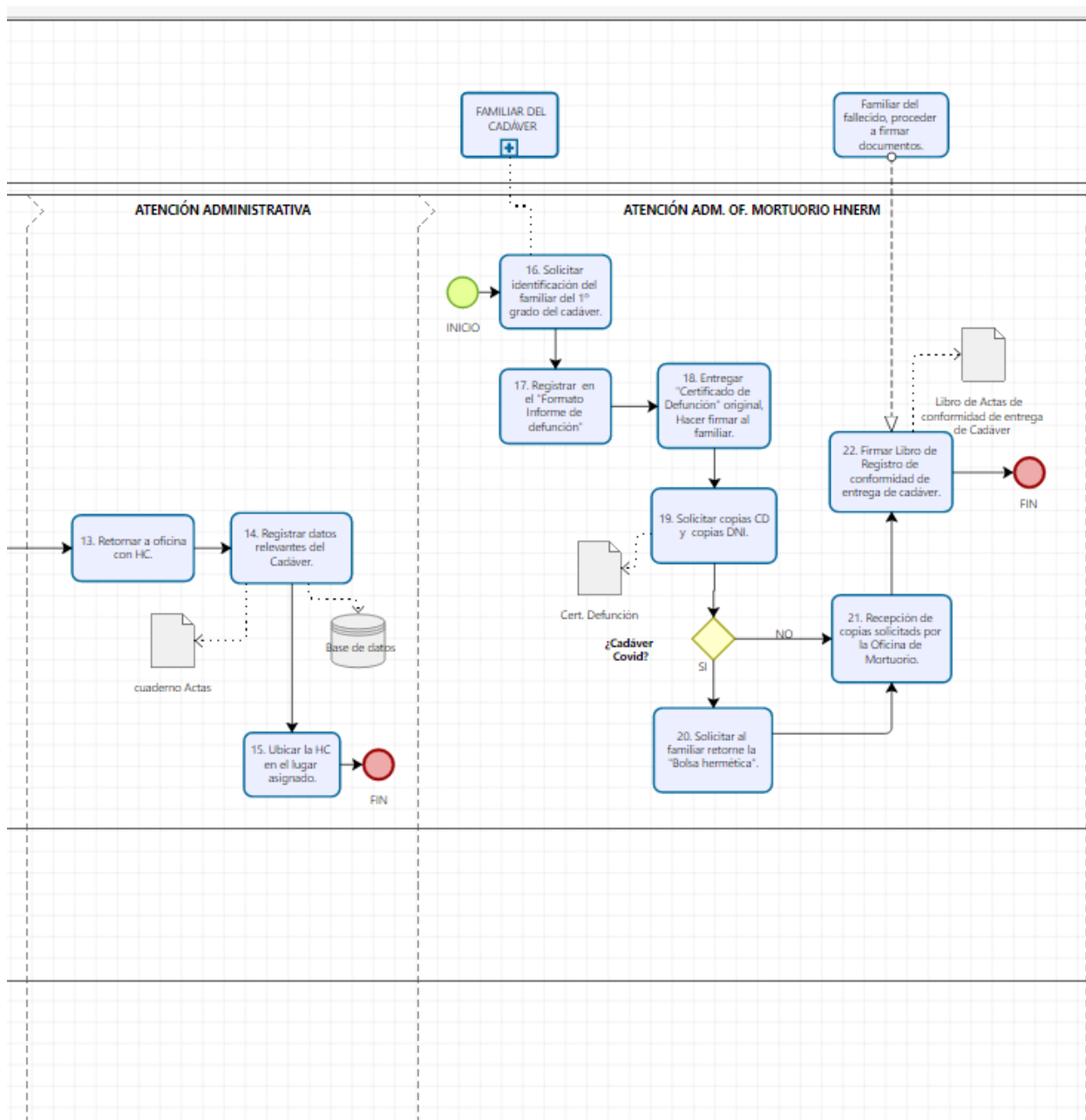
## M02.03.07 Traslado y entrega de cadáveres

(parte 2/4)



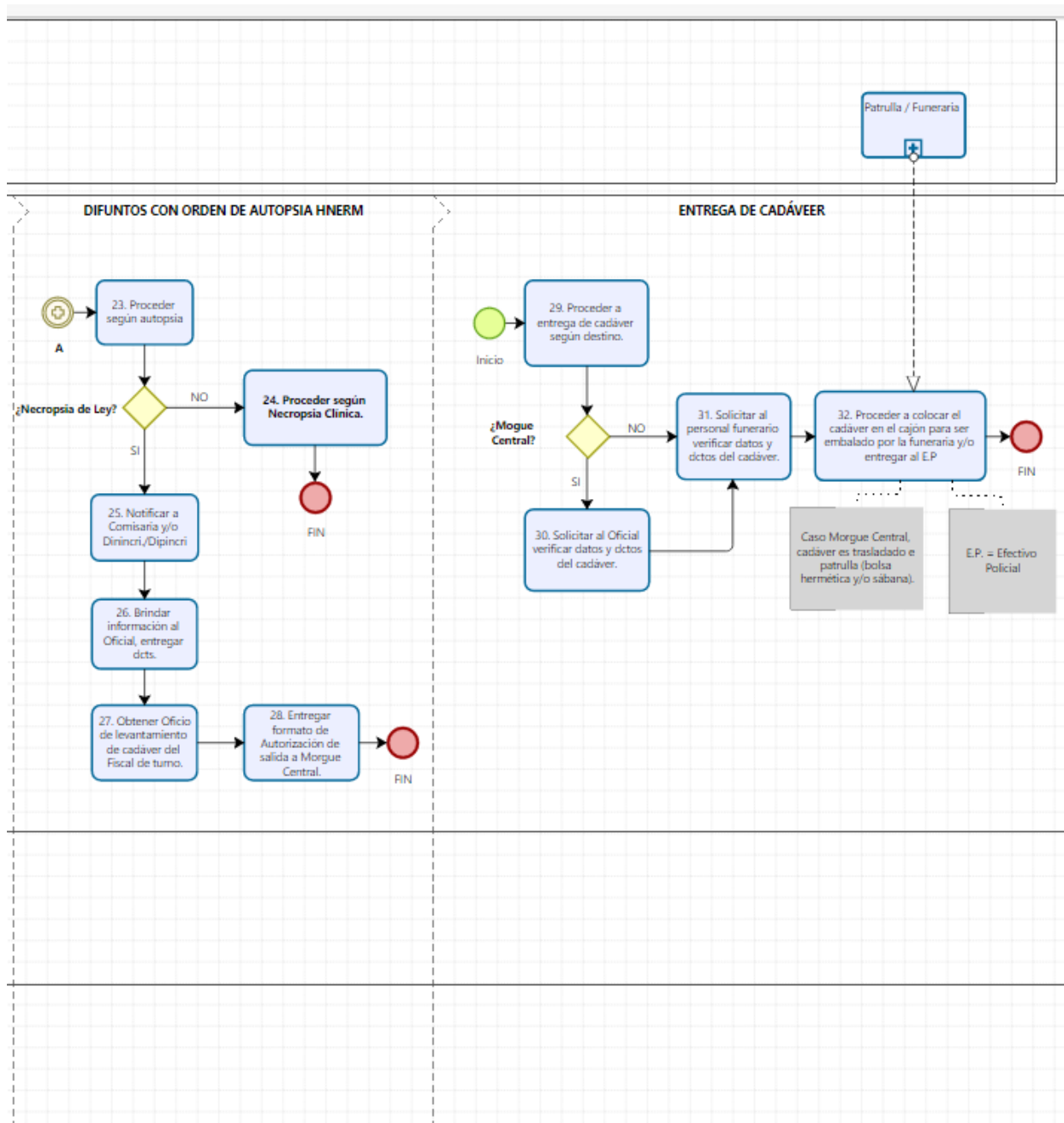
## M02.03.07 Traslado y entrega de cadáveres

(parte 3/4)



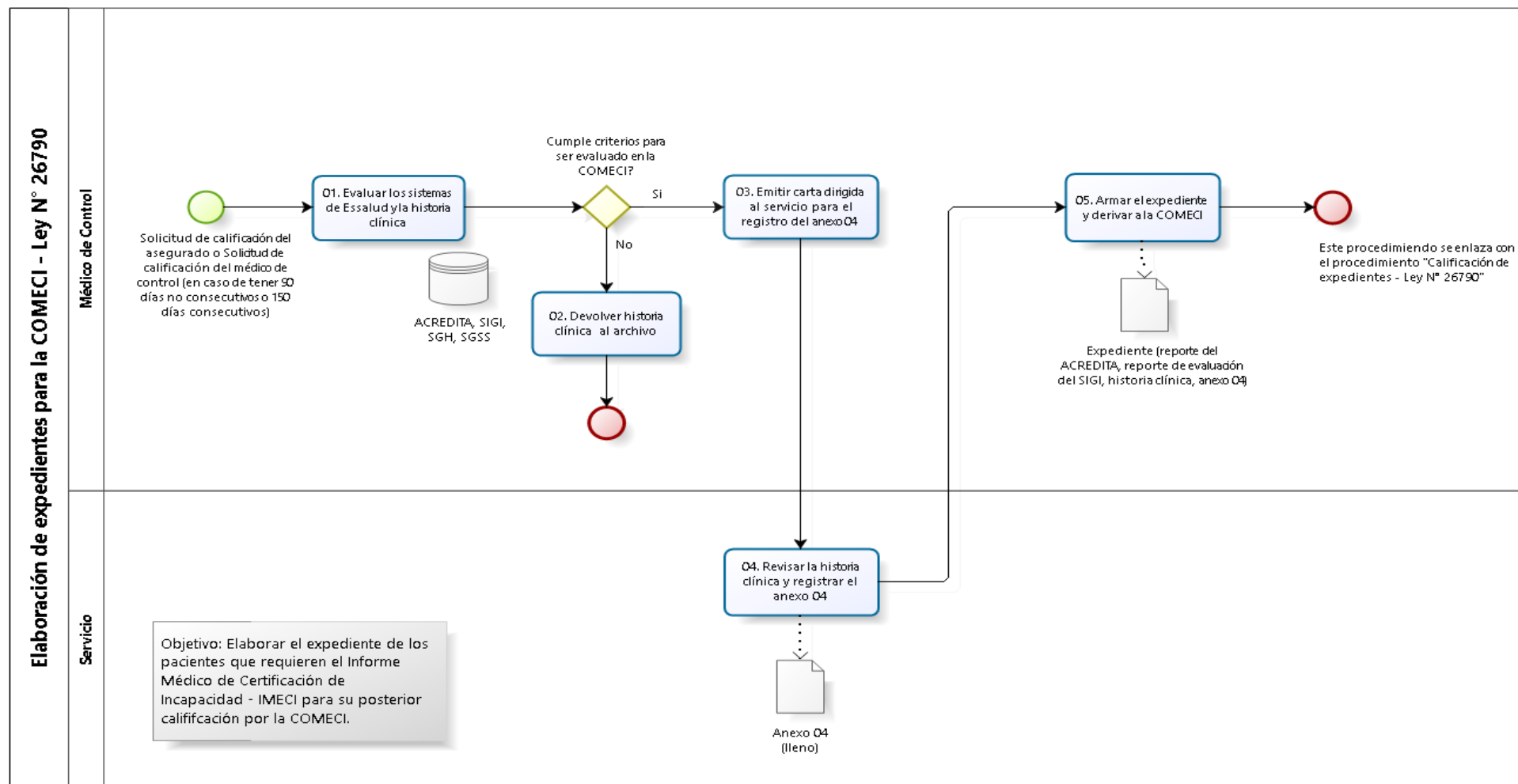
## M02.03.07 Traslado y entrega de cadáveres

(parte 4/4)



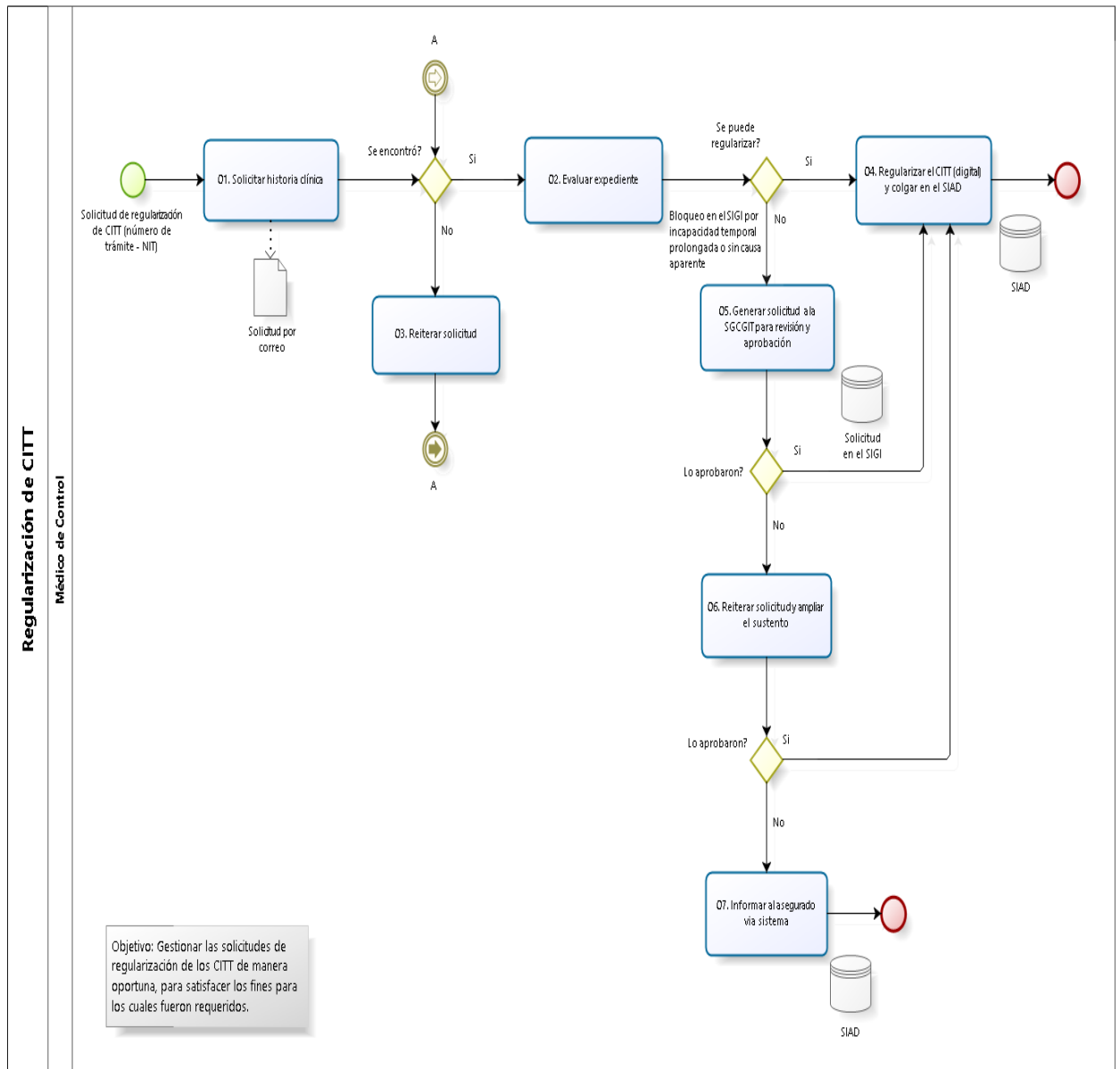
M02.03.08.01

Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790



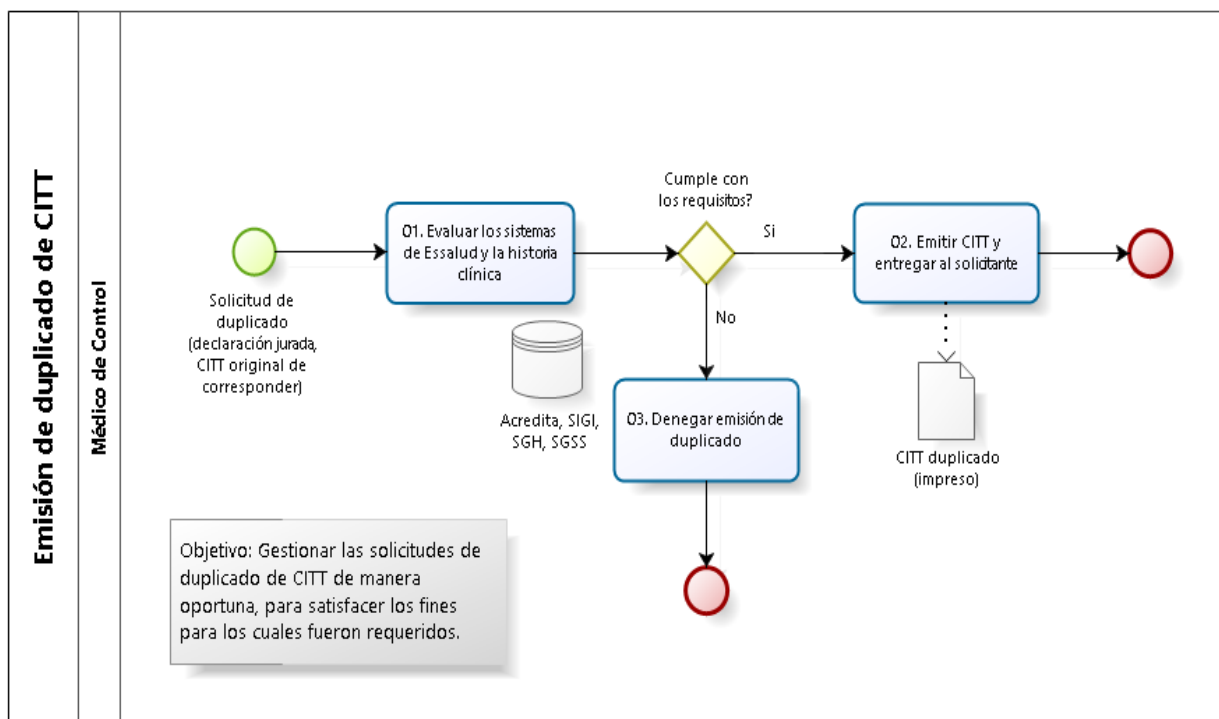
M02.03.08.02

Regularización de CITT



M02.03.08.03

Duplicado de CITT



## 12. FICHA DE PROCEDIMIENTOS

### M02.03.01 Administración de formularios

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                  | Administración de formularios                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                  |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| <b>Objetivo</b>                | Realizar el trámite administrativo para admitir a los asegurados o terceros en caso de accidente laboral, accidente de tránsito, agresión por terceros, entre otros casos con la finalidad de brindarles la atención prestacional que corresponda |                                                                                                                                  |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| <b>Alcance</b>                 | Desde la recepción de los formularios hasta su archivamiento o facturación correspondiente                                                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                           | Descripción de Actividades                                                                                                       |                                         | Salidas                                                                                                                                                               | Destinatario de los bienes y servicios                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Lista de Actividades                                                                                                             | Ejecutor                                |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| Asegurado                      | Pagarés, formatos de accidente laboral, accidente de tránsito, entre otros                                                                                                                                                                        | <b>Son expedientes con pagaré?</b>                                                                                               |                                         | Expediente archivado, factura, Sistema de Facturación Electrónica - SFE <u>actualizado</u> , Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAD <u>actualizado</u> | Oficina de Admisión y Registros Médicos, OSPE, facturación, tesorería, asegurado |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar a la pregunta: es accidente laboral?                                    |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Es pagaré original?</b>                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar al Procedimiento "Baja de pagarés"                                            |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | 01. Custodiar el pagaré original                                                                                                 | Tesorería                               |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Procedimiento de Auditoría de Pagarés. Fin                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Procedimiento "Baja de pagarés". Fin                                                                                             |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Es accidente Laboral?</b>                                                                                                     |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la pregunta: es accidente de tránsito?                                      |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | 02. Ingresar información del accidente                                                                                           | Oficina de Admisión y Registros Médicos |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Es trabajador del HNERM?</b>                                                                                                  |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la actividad 03. Caso contrario, pasar a la pregunta: regularizó?                                                    |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | 03. Derivar a la Gerencia de Recursos Humanos para su Visación                                                                   | Oficina de Admisión y Registros Médicos |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Procedimiento de "Regularización"                                                                                                |                                         |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | 04. Derivar una copia del expediente a la Gerencia de Gestión de las Personas (sede central). En paralelo a la actividad 05. Fin | Oficina de Admisión y Registros Médicos |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   | 05. Derivar el expediente original a la oficina de Gestión de la Información. Fin                                                | Oficina de Admisión y Registros Médicos |                                                                                                                                                                       |                                                                                  |



|                                                                                            |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Regularizó 1?</b>                                                                       |                                         |
| Si. Pasar a la siguiente pregunta.<br>Caso contrario, pasar a la actividad 07              |                                         |
| <b>Con EPS?</b>                                                                            |                                         |
| Si. Pasar a la actividad 12. Caso contrario, pasar a la actividad 05                       |                                         |
| 06. Facturar. Fin                                                                          | Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| 05. Derivar el expediente original a la oficina de Gestión de la Información. Fin          | Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| 07. Notificar al empleador                                                                 | Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| 08. Enviar reporte a la OSPE para evaluación                                               | Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| <b>Corresponde la SCTR a Essalud?</b>                                                      |                                         |
| Si. Pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta                 |                                         |
| <b>Empleador regularizó expediente dentro de los 5 días?</b>                               |                                         |
| Si. Pasar a la siguiente pregunta.<br>Caso contrario, pasar a la pregunta: se notificó?    |                                         |
| <b>Es SCTR en EPS?</b>                                                                     |                                         |
| Si. Pasar a la actividad 12. Caso contrario, pasar a la actividad 05.                      |                                         |
| <b>Se le notificó?</b>                                                                     |                                         |
| Si. Pasar a la actividad 10. Caso contrario, pasar a la actividad 13                       |                                         |
| 10. Evaluar expediente                                                                     | OSPE                                    |
| <b>Acredita?</b>                                                                           |                                         |
| Si. Pasar a la actividad 11. Caso contrario, pasar a la actividad 12                       |                                         |
| 11. Dar de baja y archivar. Fin                                                            | Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| 12. Facturar. Fin                                                                          | Facturación                             |
| 13. Notificar y pasar a la actividad 10                                                    | Oficina de Admisión y Registros Médicos |
| <b>Es accidente de tránsito 1?</b>                                                         |                                         |
| Si. Pasar a la actividad 14. Caso contrario, pasar a la pregunta Es agresión por terceros? |                                         |

|                    |                                                                                                                      |                                                                                                     |                                         |  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|
|                    |                                                                                                                      | 14. Hacer firmar al paciente o familiar la cartilla informativa                                     | Oficina de Admisión y Registros Médicos |  |
|                    |                                                                                                                      | 15. Procesar la información                                                                         | Oficina de Admisión y Registros Médicos |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Regularizó 3?</b>                                                                                |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar a la actividad 18                          |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Es accidente de tránsito 2?</b>                                                                  |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar a la pregunta: tiene causante 2?           |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Tiene causante 1?</b>                                                                            |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la actividad 11. Caso contrario, pasar a la actividad 16. Pasar a la actividad 12       |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | 16. Reportar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC. Pasar a la actividad 12           | Oficina de Admisión y Registros Médicos |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Tiene causante 2?</b>                                                                            |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la actividad 12. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta                          |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Está acreditado?</b>                                                                             |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la actividad 17. Caso contrario, pasar a la actividad 10                                |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | 17. Dar de baja y archivar. Fin                                                                     | Oficina de Admisión y Registros Médicos |  |
|                    |                                                                                                                      | 18. Solicitar la regularización del expediente (sólo hay 2da y 3era notificación)                   | Oficina de Admisión y Registros Médicos |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Regularizó 2?</b>                                                                                |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la pregunta: es accidente de tránsito 2?. Caso contrario, pasar a la actividad 18       |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Regularizó?</b>                                                                                  |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la pregunta: es accidente de tránsito 2?. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Está acreditado?</b>                                                                             |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la actividad 19. Caso contrario, pasar a la actividad 10                                |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | 19. Dar de baja y archivar. Fin                                                                     | Oficina de Admisión y Registros Médicos |  |
|                    |                                                                                                                      | <b>Es agresión por terceros?</b>                                                                    |                                         |  |
|                    |                                                                                                                      | Si. Pasar a la actividad 14. Caso contrario. Fin.                                                   |                                         |  |
| <b>Indicadores</b> | Facturas emitidas, expedientes archivados, formularios pendientes de ser procesados                                  |                                                                                                     |                                         |  |
| <b>Registros</b>   | Pagarés, facturas emitidas, formatos de accidente laboral, accidente de tránsito, agresión por terceros, entre otros |                                                                                                     |                                         |  |

## M03.03.02 Baja de pagarés

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO          |                                                                                                                                  |                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Nombre                                  | Baja de pagarés                                                                                                                  |                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
| Objetivo                                | Evaluar el expediente o diagnóstico del asegurado con el fin de decidir su archivamiento o facturación                           |                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
| Alcance                                 | Desde la recepción del expediente con copia del pagaré hasta su archivamiento o facturación correspondiente                      |                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
| Proveedor                               | Entrada                                                                                                                          | Descripción de Actividades                                                                 |                                           | Salidas                                                                                                                                                               | Destinatario de los bienes y servicios                                |
|                                         |                                                                                                                                  | Lista de Actividades                                                                       | Ejecutor                                  |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos | Expediente con copia del pagaré                                                                                                  | El expediente corresponde ser evaluado por la OSPE?                                        |                                           | Expediente archivado, factura, Sistema de Facturación Electrónica - SFE <u>actualizado</u> , Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAD <u>actualizado</u> | Oficina de Admisión y Registros Médicos, OSPE, facturación, asegurado |
|                                         |                                                                                                                                  | Si. Pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar a la actividad 04                 |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | Presentó los documento y está acreditado?                                                  |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la actividad 02                       |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | 01. Dar de baja y archivar. Fin                                                            | Oficina de Admisión y Registros Médicos   |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | 02. Derivar a la Oficina de Admisión y Registros Médicos, quien deriva a la OSPE con carta | Gerencia Central de Atención al Asegurado |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | 03. Evaluar                                                                                | OSPE                                      |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | Acredita?                                                                                  |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar al Procedimiento de "Facturación". Fin  |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | 04. Revisar el diagnóstico                                                                 | Médico Auditor de Emergencia              |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | Acredita?                                                                                  |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                         |                                                                                                                                  | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar al Procedimiento de "Facturación"       |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
| Indicadores                             | Expedientes pendientes de ser evaluados por la OSPE, expedientes pendientes de ser revisados por el médico auditor de emergencia |                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |
| Registros                               | Pagarés, facturas emitidas                                                                                                       |                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                       |

## M02.03.03.01

## Movimiento de historias clínicas

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO                                             |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                |                          |                            |                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Nombre                                                                     | Movimiento de historias clínicas                                                                                                                                                    |                                                                                                |                          |                            |                                                              |
| Objetivo                                                                   | Aperturar, retirar y archivar las historias clínicas, asignándoles un número de ubicación a fin de cautelar su contenido                                                            |                                                                                                |                          |                            |                                                              |
| Alcance                                                                    | Desde la recepción de la cita médica programada hasta su custodia en el archivo                                                                                                     |                                                                                                |                          |                            |                                                              |
| Proveedor                                                                  | Entrada                                                                                                                                                                             | Descripción de Actividades                                                                     |                          | Salidas                    | Destinatario de los bienes y servicios                       |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | Lista de Actividades                                                                           | Ejecutor                 |                            |                                                              |
| Asegurado citado                                                           | Cita médica programada                                                                                                                                                              | Es paciente nuevo?                                                                             |                          | Historia clinica archivada | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la actividad 03                           |                          |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | 01. Generar código de ubicación en el SGSS.                                                    | Asistente Administrativo |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | 02. Asignar y registrar código de ubicación en el folder.                                      | Asistente Administrativo |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | Procedimiento de "Búsqueda de historias clínicas"                                              |                          |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | La historia es retenida por hospitalización, junta médica u otro motivo?                       |                          |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | Si. Esperar días o semanas, y pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la actividad 04 |                          |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | 03. Recepcionar y verificar las historias clínicas según relación de citados del día           | Asistente Administrativo |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | Historia clínicas devueltas es igual a relación de citados?                                    |                          |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | Si. Pasar a la actividad 05. Caso contrario, igual pasar a la actividad 05.                    |                          |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | 04. Llevar las historias clínicas recepcionadas al archivo. Fin.                               | Asistente Administrativo |                            |                                                              |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                     | 05. Clasificar las historias clínicas según código de ubicación                                | Asistente Administrativo |                            |                                                              |
| 06. Archivar las historias clínicas en anaqueles según código de ubicación | Asistente Administrativo                                                                                                                                                            |                                                                                                |                          |                            |                                                              |
| Indicadores                                                                | Historias clínicas nuevas, historias clínicas archivadas, historias clínicas retenidas por hospitalización, junta médica u otro motivo, historias clínicas archivadas adecuadamente |                                                                                                |                          |                            |                                                              |
| Registros                                                                  | Citados a consulta externa, códigos de ubicación de historias clínicas en el SGSS, historias clínicas archivadas                                                                    |                                                                                                |                          |                            |                                                              |

## M02.03.03.02

## Búsqueda de historias clínicas

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO          |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                      |                                                    |                                            |                                                              |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Nombre                                  | Búsqueda de historias clínicas                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                      |                                                    |                                            |                                                              |
| Objetivo                                | Ubicar las historias clínicas de los pacientes en el archivo según el código asignado a fin de llevarlas a la consulta externa                                                                                                                     |                                                                                                                      |                                                    |                                            |                                                              |
| Alcance                                 | Desde la recepción de la información de pacientes citados hasta el envío de las historias clínicas al consultorio                                                                                                                                  |                                                                                                                      |                                                    |                                            |                                                              |
| Proveedor                               | Entrada                                                                                                                                                                                                                                            | Descripción de Actividades                                                                                           |                                                    | Salidas                                    | Destinatario de los bienes y servicios                       |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Lista de Actividades                                                                                                 | Ejecutor                                           |                                            |                                                              |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos | Relación de pacientes citados                                                                                                                                                                                                                      | 01. Imprimir la relación de pacientes citados por consultorio                                                        | Asistente Administrativo                           | Historias clínicas enviadas al consultorio | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 02. Buscar las historias clínicas de pacientes citados en el archivo                                                 | Asistente Administrativo                           |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Se encontró la historia clínica?                                                                                     |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Si. Pasar a la actividad 03. Caso contrario, pasar a la actividad 04                                                 |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 03. Trasladar las historias clinicas a cada consultorio. Fin                                                         | Asistente Administrativo                           |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 04. Volver a buscar la historia clínica                                                                              | Asistente Administrativo                           |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Se encontró la historia clínica?                                                                                     |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Si. Pasar a la actividad 03. Caso contrario, pasar a la actividad 05                                                 |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 05. Consultar al paciente para elaborar historia clinica provisional                                                 | Asistente Administrativo                           |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Historia clinica provisional?                                                                                        |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Si. Pasar a la actividad 06 y 03 en paralelo a las actividades 07 y 08. Caso contrario pasar a la siguiente pregunta |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 06. Generar historia clinica provisional                                                                             | Asistente Administrativo                           |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 07. Continuar la búsqueda de la historia clinica original                                                            | Asistente Administrativo                           |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 08. Dar respuesta al reclamo. Fin                                                                                    | Jefe de la Oficina de admisión y registros médicos |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Paciente presenta reclamo en atencion al asegurado?                                                                  |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Si. Pasar al procedimiento y actividades 09, 07 y 08. Caso contrario, pasar a las actividades 07 y 08                |                                                    |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | Procedimiento de "Atención de Reclamos del Asegurado"                                                                | Asistente Administrativo                           |                                            |                                                              |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    | 09. Recepcionar la solicitud de reclamo                                                                              | Oficina de Atención al Asegurado                   |                                            |                                                              |
| Indicadores                             | Pacientes citados en consultorio externo, historias clínicas enviadas al consultorio, historias clínicas archivadas inadecuadamente, historias clínicas provisionales, reclamos por historias clínicas archivadas inadecuadamente                  |                                                                                                                      |                                                    |                                            |                                                              |
| Registros                               | Relación de pacientes citados, relación de historias clínicas ubicadas en consultorio, relación de historias clínicas perdidas, relación de historias clínicas provisionales, carta/informe de respuesta a reclamo por historias clínicas perdidas |                                                                                                                      |                                                    |                                            |                                                              |

## M02.03.03.03

## Préstamo de historias clínicas

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                      |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                                                                                                                     | Préstamo de historias clínicas                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
| Objetivo                                                                                                                   | Ubicar la historia clínica solicitada y remitirla oportunamente para fines de auditoría, investigación, junta médica, entre otros                                                                                                                                            |                                                                                                                      |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
| Alcance                                                                                                                    | Desde la la solicitud de préstamo de la historia clínica hasta la entrega de la historia clínica y carta/informe de respuesta                                                                                                                                                |                                                                                                                      |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
| Proveedor                                                                                                                  | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                      | Descripción de Actividades                                                                                           |                                                    | Salidas                                       | Destinatario de los bienes y servicios                                                                                     |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Lista de Actividades                                                                                                 | Ejecutor                                           |                                               |                                                                                                                            |
| Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos, Universidades, otras instituciones públicas del sector salud | Solicitud de préstamo de la historia clínica                                                                                                                                                                                                                                 | 01. Buscar historia clínica en el archivo                                                                            | Asistente Administrativo                           | Historia clínica , carta/informe de respuesta | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos, universidades, otras instituciones públicas del sector salud |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Se encontró la historia clínica?                                                                                     |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Si. Pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 03                                                 |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 02. Enviar al área solicitante. Fin                                                                                  | Asistente Administrativo                           |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 03. Volver a buscar la historia clinica                                                                              | Asistente Administrativo                           |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Se encontró lahistoria clínica?                                                                                      |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Si. Pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 04                                                 |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 04. Consultar al médico para elaborar historia clinica provisional                                                   | Asistente Administrativo                           |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Historia clinica provisional?                                                                                        |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Si. Pasar a la actividad 05 y 02 en paralelo a las actividades 06 y 07. Caso contrario pasar a la siguiente pregunta |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 05. Generar historia clinica provisional                                                                             | Asistente Administrativo                           |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 06. Continuar la búsqueda de la historia clinica original                                                            | Asistente Administrativo                           |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 07. Dar respuesta a la solicitud de búsqueda. Fin                                                                    | Jefe de la Oficina de admisión y registros médicos |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Area solicitante presenta reclamo a la jefatura ?                                                                    |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | Si. Pasar al procedimiento y actividades 08, 06 y 07. Caso contrario, pasar a las actividades 06 y 07                |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 08. Recepcionar la solicitud de reclamo                                                                              | Asistente Administrativo                           |                                               |                                                                                                                            |
| Indicadores                                                                                                                | Solicitudes de préstamo de historias clínicas, historias clínicas prestadas, solicitudes de reclamo por no atención de solicitudes de préstamo, cartas/informes de respuesta a solicitudes de préstamo, solicitudes de préstamo de historias clínicas pendientes de atención |                                                                                                                      |                                                    |                                               |                                                                                                                            |
| Registros                                                                                                                  | Historias clínicas prestadas, carta/informe de respuesta a reclamo por no atención de solicitudes de préstamo                                                                                                                                                                |                                                                                                                      |                                                    |                                               |                                                                                                                            |

## M02.03.03.04

## Depuración de historias clínicas

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO          |                                                                                                                                              |                                                                      |                          |                                         |                                         |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Nombre                                  | Depuración de historias clínicas                                                                                                             |                                                                      |                          |                                         |                                         |
| Objetivo                                | Retirar las historias clínicas pasivas del archivo activo de acuerdo a la normatividad vigente con el fin de mantener actualizado el archivo |                                                                      |                          |                                         |                                         |
| Alcance                                 | Desde la ubicación de las historias clínicas en el archivo activo hasta la ubicación de las historias clínicas en el archivo pasivo          |                                                                      |                          |                                         |                                         |
| Proveedor                               | Entrada                                                                                                                                      | Descripción de Actividades                                           |                          | Salidas                                 | Destinatario de los bienes y servicios  |
|                                         |                                                                                                                                              | Lista de Actividades                                                 | Ejecutor                 |                                         |                                         |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos | Historias clínicas en el archivo activo                                                                                                      | Es un operativo de depuración?                                       |                          | Historias clínicas en el archivo pasivo | Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                         |                                                                                                                                              | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la actividad 04 |                          |                                         |                                         |
|                                         |                                                                                                                                              | 01. Elaborar plan de depuración                                      | Asistente Administrativo |                                         |                                         |
|                                         |                                                                                                                                              | 02. Ejecutar plan de depuración                                      | Asistente Administrativo |                                         |                                         |
|                                         |                                                                                                                                              | 03. Colocar las historias en el archivo pasivo. Fin                  | Asistente Administrativo |                                         |                                         |
|                                         |                                                                                                                                              | 04. Realizar depuración diaria de historias clínicas                 | Asistente Administrativo |                                         |                                         |
| Indicadores                             | Historias clínicas depuradas, historias clínicas ubicadas en el archivo pasivo, historias clínicas pendientes de depuración                  |                                                                      |                          |                                         |                                         |
| Registros                               | Historias clínicas depuradas, historias clínicas ubicadas en el archivo pasivo, plan de depuración                                           |                                                                      |                          |                                         |                                         |

## M02.03.04 Revisión de la programación asistencial

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                       |                                                                                    |                          |                                         |                                                              |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Nombre                         | Revisión de la programación asistencial                                                                                               |                                                                                    |                          |                                         |                                                              |
| Objetivo                       | Revisar la programación asistencial con el fin de poner a disposición de los asegurado la cantidad mas eficiente de cupos disponibles |                                                                                    |                          |                                         |                                                              |
| Alcance                        | Desde la recepción de la programación asistencial hasta su activación o re-programación                                               |                                                                                    |                          |                                         |                                                              |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                               | Descripción de Actividades                                                         |                          | Salidas                                 | Destinatario de los bienes y servicios                       |
|                                |                                                                                                                                       | Lista de Actividades                                                               | Ejecutor                 |                                         |                                                              |
| Servicios del HNERM            | Programación asistencial                                                                                                              | 01. Revisar la programación asistencial                                            | Asistente Administrativo | Programación asistencial activada o re- | Servicios del HNERM, Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                |                                                                                                                                       | Está aprobado por el jefe de servicio?                                             |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Si. Pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar a la actividad 08.        |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Está suspendido?                                                                   |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Si. Pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta         |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Requiere cambio de parámetros?                                                     |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Si. Pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, fin.                            |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Son cambios para todo el servicio?                                                 |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Si. Pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar a la actividad 02         |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Es una nueva programación asistencial?                                             |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Si. Pasar a la actividad 03. Caso contrario, pasar a la actividad 02.              |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | 02. Realizar cambio de parámetros. Pasar a la pregunta ¿requiere re-programación?  | Asistente Administrativo |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | 03. Solicitar cambio de parámetros a Informática                                   | Jefe de servicio         |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | 04. Cambiar parámetros. Fin                                                        | Asistente de informática |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Requiere modificación de parámetros?                                               |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | Si. Pasar a la pregunta "son cambios para todo el servicio?". Caso contrario, fin. |                          |                                         |                                                              |
|                                |                                                                                                                                       | 05. Consultar motivos y si es viable anular la suspensión                          | Asistente Administrativo |                                         |                                                              |



|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                  |                          |  |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--|
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Es viable anular suspensión?                                                                     |                          |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Si. Pasar a la actividad 07. Caso contrario, pasar a la actividad 06.                            |                          |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 06. Esperar la orden de anulación de la suspensión                                               | Asistente Administrativo |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 07. Realizar la anulación de la suspensión. Pasar a la pregunta "requiere cambio de parámetros?" | Asistente Administrativo |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 08. Solicitar aprobación de la programación asistencial                                          | Asistente Administrativo |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiene mucha demanda el servicio?                                                                 |                          |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Si. Pasar a la actividad 09. Caso contrario, pasar a la actividad 10.                            |                          |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 09. Aprobar la programación asistencial. Pasar a la pregunta "está suspendido?"                  | Asistente Administrativo |  |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10. Aprobar la programación asistencial. Pasar a la pregunta "está suspendido?"                  | Jefe de servicio         |  |
| <b>Indicadores</b> | Programaciones asistenciales activadas dentro del plazo establecido, cambios de parámetros realizados por la Jefatura de Admisión y Registros Médicos, programaciones asistenciales aprobadas por la Jefatura de Admisión y Registros Médicos, anulaciones de suspensión de la programación asistencial, cambios de parámetro realizadas por el área de informática, re-programaciones de parámetros |                                                                                                  |                          |  |
| <b>Registros</b>   | Citados, re-citados, referidos, adicionales, interconsultas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  |                          |  |

## M02.03.05.01

## Solicitud de referencia

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                             |                                                             |                                                                                            |                                                    |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Nombre                         | Solicitud de referencias                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                             |                                                             |                                                                                            |                                                    |
| Objetivo                       | Brindar continuidad al tratamiento médico de un asegurado, a través de la entrega de una referencia con la finalidad de trasladar la responsabilidad del manejo médico y administrativo a otro médico de una IPRESS de mayor capacidad para la atención de su tratamiento |                                                                                             |                                                             |                                                                                            |                                                    |
| Alcance                        | Desde la atención por consulta externa hasta la entrega de la referencia original, cita de control y exámenes médicos practicados al paciente                                                                                                                             |                                                                                             |                                                             |                                                                                            |                                                    |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                   | Descripción de Actividades                                                                  |                                                             | Salidas                                                                                    | Destinatario de los bienes y servicios             |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lista de Actividades                                                                        | Ejecutor                                                    |                                                                                            |                                                    |
| Asegurado                      | Cita programada                                                                                                                                                                                                                                                           | 01. Evaluar el cuadro clínico y exámenes auxiliares del paciente                            | Médico tratante (IPRESS de origen)                          | Referencia original, cita de control programada y exámenes médicos practicados al paciente | Servicios del HNERM (IPRESS de destino), asegurado |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 02. Trasladar el formato de referencias emitido al área de referencias y contrarreferencias | Paciente o Familiar, Técnico de consulta (IPRESS de origen) |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 03. Evaluar y calificar la pertinencia de la referencia                                     | Médico de referencias (IPRESS de origen)                    |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Es procedente?                                                                              |                                                             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Si. Pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la actividad 04.                       |                                                             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 04. Asignar cita al paciente con el médico tratante. Fin                                    | Médico de referencias (IPRESS de origen)                    |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 05. Verificar los datos consignados en el formato impreso                                   | Digitador o Técnico Administrativo (IPRESS de origen)       |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 06. Registrar y remitir el formato de referencia                                            | Digitador o Técnico Administrativo (IPRESS de origen)       |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Problemas de acreditación?                                                                  |                                                             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Si. Pasar a la actividad 07. Caso contrario, pasar a la actividad 11.                       |                                                             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 07. Realizar la verificación de la acreditación de derecho y su cobertura                   | Responsable de Acreditación (IPRESS de destino)             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Está acreditado?                                                                            |                                                             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Si. Pasar a la actividad 09. Caso contrario, pasar a la actividad 08.                       |                                                             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 08. Informar al paciente sobre las limitaciones de su atención. Fin                         | Responsable de Acreditación (IPRESS de destino)             |                                                                                            |                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 09. Imprimir la hoja de filiación, visar y sellar                                           | Responsable de Acreditación (IPRESS de destino)             |                                                                                            |                                                    |

## M02.03.05.02

## Referencia administrativa

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                              |                                                                                                           |                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                         | Referencia Administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |                                                              |                                                                                                           |                                                                                 |
| Objetivo                       | Brindar continuidad al tratamiento médico del asegurado de alto riesgo, a través de la entrega de una referencia administrativa con la finalidad de trasladar la responsabilidad del manejo médico y administrativo a otro médico de una IPRESS de mayor capacidad para la atención de su tratamiento |                                                                                       |                                                              |                                                                                                           |                                                                                 |
| Alcance                        | Desde la atención por consulta externa hasta la entrega de la referencia administrativa original, cita de control y exámenes médicos practicados al paciente                                                                                                                                          |                                                                                       |                                                              |                                                                                                           |                                                                                 |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Descripción de Actividades                                                            |                                                              | Salidas                                                                                                   | Destinatario de los bienes y servicios                                          |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lista de Actividades                                                                  | Ejecutor                                                     |                                                                                                           |                                                                                 |
| Asegurado                      | Cita programada                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 01. Evaluar los resultados confirmatorios y/o de ayuda al diagnóstico                 | Médico tratante (IPRESS de destino)                          | Referencia administrativa original, cita de control programada y exámenes médicos practicados al paciente | Servicios del HNERM (IPRES de destino), Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 02. Registrar en el formato y solicitud de referencia administrativa                  | Médico tratante (IPRESS de destino)                          |                                                                                                           |                                                                                 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 03. Trasladar el formato de referencia a la Unidad de Referencias y Contrareferencias | Paciente, Familiar o Técnico Asistencial (IPRESS de destino) |                                                                                                           |                                                                                 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 04. Ingresar la referencia en el sistema                                              | Digitador o Técnico Administrativo (IPRESS de destino)       |                                                                                                           |                                                                                 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 05. Aceptar la referencia                                                             | Médico de referencias (IPRESS de destino)                    |                                                                                                           |                                                                                 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 06. Asignar citas                                                                     | Digitador o Técnico Administrativo (IPRESS de destino)       |                                                                                                           |                                                                                 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 07. Comunicar al paciente                                                             | Digitador o Técnico Administrativo (IPRESS de destino)       |                                                                                                           |                                                                                 |
| Indicadores                    | Referencias administrativas de IPRESS de origen recibidas, referencias administrativas activas, citas por referencia administrativa otorgadas en IPRESS de destino, citas por referencia administrativa atendidas en IPRESS de destino, referencias administrativas rechazadas                        |                                                                                       |                                                              |                                                                                                           |                                                                                 |
| Registros                      | Formato bajo codificación CIE-10, solicitudes de referencia administrativa, pacientes con referencia administrativa activa, pacientes con referencia administrativa citados en IPRESS de destino, pacientes con referencia administrativa atendidos en IPRESS de destino                              |                                                                                       |                                                              |                                                                                                           |                                                                                 |

## M02.03.05.03

## Contrarreferencia

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                       |                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Nombre                         | Contrarreferencia                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                           |
| Objetivo                       | Brindar continuidad al tratamiento médico de un asegurado, a través de la entrega de una contrarreferencia con la finalidad de trasladar la responsabilidad del manejo médico y administrativo a otro médico de su IPRESS de origen |                                                                                                       |                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                           |
| Alcance                        | Desde la atención por consulta externa hasta la entrega de la contrarreferencia original, cinta de control y exámenes médicos practicados al paciente                                                                               |                                                                                                       |                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                           |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                             | Descripción de Actividades                                                                            |                                                                                                                                  | Salidas                                                                                | Destinatario de los bienes y servicios                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                     | Lista de Actividades                                                                                  | Ejecutor                                                                                                                         |                                                                                        |                                                           |
| Asegurado                      | Cita programada con resultados de apoyo al diagnóstico (laboratorio, imágenes, otros)                                                                                                                                               | 01. Generar la contrarreferencia                                                                      | Médico tratante (IPRESS de destino)                                                                                              | Contrarreferencia original, cita de control y exámenes médicos practicados al paciente | IPRESS de origen, Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                     | 02. Trasladar los formatos a la unidad de referencias y contrarreferencias                            | Médico tratante (IPRESS de destino)                                                                                              |                                                                                        |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                     | 03. Ingresar las contrarreferencias al sistema (incluir copias de resultados de ayuda al diagnóstico) | Digitador (IPRESS de destino)                                                                                                    |                                                                                        |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                     | 04. Recibir contrarreferencias, adjuntar en la historia clínica y reconfirmar cita                    | Digitador o Técnico Administrativo, Personal de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias (IPRESS de origen) |                                                                                        |                                                           |
| Indicadores                    | Contrarreferencias remitidas a IPRESS de origen, citas por contrarreferencia otorgadas en IPRESS de origen, citas por contrarreferencia atendidas en IPRESS de origen, contrarreferencias rechazadas                                |                                                                                                       |                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                           |
| Registros                      | Formato de contrarreferencia, pacientes con contrarreferencia, pacientes con contrarreferencia citados en IPRESS de origen, pacientes con contrarreferencia atendidos en IPRESS de origen                                           |                                                                                                       |                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                           |

## M02.03.05.04

## Contrarreferencia farmacológica

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                         |                                                           |                                          |                                                           |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Nombre                         | Contrarreferencia farmacológica                                                                                                                                                                                          |                                                                                                         |                                                           |                                          |                                                           |
| Objetivo                       | Brindar continuidad al tratamiento farmacológico de un asegurado, a través de la entrega de una contrarreferencia farmacológica con la finalidad de trasladar la responsabilidad de su tratamiento a su IPRESS de origen |                                                                                                         |                                                           |                                          |                                                           |
| Alcance                        | Desde la atención por consulta externa hasta la entrega de la contrarreferencia farmacológica original                                                                                                                   |                                                                                                         |                                                           |                                          |                                                           |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                                                                  | Descripción de Actividades                                                                              |                                                           | Salidas                                  | Destinatario de los bienes y servicios                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | Lista de Actividades                                                                                    | Ejecutor                                                  |                                          |                                                           |
| Asegurado                      | Cita programada                                                                                                                                                                                                          | Con PC?                                                                                                 |                                                           | Contrarreferencia farmacológica original | IPRESS de origen, Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la actividad 10.                                   |                                                           |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 01. Ingresar formato de la contrarreferencia en el sistema informático                                  | Médico tratante (IPRESS de destino)                       |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 02. Prescribir una receta                                                                               | Médico tratante (IPRESS de destino)                       |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 03. Imprimir una copia del formato de la contrarreferencia y entregar al paciente                       | Médico tratante (IPRESS de destino)                       |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 04. Ingresar la contrarreferencia farmacológica al sistema de referencia                                | Digitador de la unidad de Referencias (IPRESS de destino) |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 05. Informar sobre el requerimiento de fármacos al área de farmacia                                     | Digitador de la unidad de Referencias (IPRESS de origen)  |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 06. Realizar el requerimiento de medicamentos al área de logística                                      | Director de la Red (IPRESS de origen)                     |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 07. Llevar el control de los medicamentos prescritos en la IPRESS de destino                            | Jefe de Farmacia (IPRESS de origen)                       |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 08. Citar al paciente                                                                                   | Digitador de Admisión (IPRESS de origen)                  |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 09. Imprimir la contrarreferencia farmacológica y archivar en la historia clínica. Fin                  | Digitador de Admisión (IPRESS de origen)                  |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 10. Llenar el formato de la contrarreferencia (anexo 04) por duplicado                                  | Médico tratante (IPRESS de destino)                       |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 11. Prescribir una receta                                                                               | Médico tratante (IPRESS de destino)                       |                                          |                                                           |
|                                |                                                                                                                                                                                                                          | 12. Entregar original y copia del formato de la contrarreferencia al paciente. Pasar a la actividad 04. | Médico tratante (IPRESS de destino)                       |                                          |                                                           |
| Indicadores                    | Contrarreferencias farmacológicas remitidas a IPRESS de origen, contrarreferencias farmacológicas rechazadas                                                                                                             |                                                                                                         |                                                           |                                          |                                                           |
| Registros                      | Formato de contrarreferencia farmacológica (anexo 04), pacientes con contrarreferencia farmacológica, pacientes con contrarreferencia farmacológica atendidos en IPRESS de origen                                        |                                                                                                         |                                                           |                                          |                                                           |

## M02.03.05.05

## Extensión de la referencia

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO          |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                         |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                                  | Extensión de la referencia                                                                                                                                                                                 |                                                                                                         |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
| Objetivo                                | Brindar continuidad al tratamiento médico de un asegurado en la IPRESS de destino a través de la entrega de una extensión de la referencia                                                                 |                                                                                                         |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
| Alcance                                 | Desde la necesidad de extensión de la referencia hasta la extensión de la misma en el sistema                                                                                                              |                                                                                                         |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
| Proveedor                               | Entrada                                                                                                                                                                                                    | Descripción de Actividades                                                                              |                                                                                  | Salidas                                  | Destinatario de los bienes y servicios                                           |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | Lista de Actividades                                                                                    | Ejecutor                                                                         |                                          |                                                                                  |
| Oficina de Admisión y Registros Médicos | Referencia en el sistema                                                                                                                                                                                   | 01. Evaluar el cuadro clínico y exámenes auxiliares del paciente                                        | Médico tratante o Médico de interconsulta (IPRESS de destino)                    | Extensión de la referencia en el sistema | Servicios del HNERM (IPRESS de destino), Oficina de Admisión y Registros Médicos |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | 02. Trasladar el formato de la extensión de la referencia                                               | Paciente                                                                         |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | 03. Verificar y visar la conformidad del llenado del formato                                            | Responsable de la Unidad de Referencias y Contrarreferencias (IPRESS de destino) |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | Se dispone del servicio?                                                                                |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | Si. Pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 07.                                   |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | 04. Informar al paciente de las limitaciones de su atención en el destino                               | Responsable de la Unidad de Referencias y Contrarreferencias (IPRESS de destino) |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | Paciente acepta nueva IPRESS destino?                                                                   |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | Si. Pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la actividad 06.                                   |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | 05. Ingresar al sistema con el acto médico que produjo la extensión del servicio. Fin                   | Responsable de la Unidad de Referencias y Contrarreferencias (IPRESS de destino) |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | 06. Solicitar anulación de referencia. Fin                                                              | Responsable de la Unidad de Referencias y Contrarreferencias (IPRESS de destino) |                                          |                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                                                            | 07. Remitir a la Jefatura del servicio o coordinar con otras IPRESS de destino. Pasar a la actividad 04 | Responsable de la Unidad de Referencias y Contrarreferencias (IPRESS de destino) |                                          |                                                                                  |
| Indicadores                             | Extensiones de referencia, extensiones de referencia atendidas en la IPRESS de destino, extensiones de referencia rechazadas                                                                               |                                                                                                         |                                                                                  |                                          |                                                                                  |
| Registros                               | Formato de extensión de referencia, pacientes con extensiones de referencia, pacientes con extensiones de referencia rechazadas, pacientes con extensiones de referencia atendidas en la IPRESS de destino |                                                                                                         |                                                                                  |                                          |                                                                                  |

## M02.03.06 Registros médicos

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO                                                                        |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                          |                                                    |                             |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                                                                                                | Registros médicos                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                          |                                                    |                             |                                                                                                       |
| Objetivo                                                                                              | Atender las solicitudes de información de manera oportuna para satisfacer los fines para los cuales fueron requeridos                                                                             |                                                                                                                                                                          |                                                    |                             |                                                                                                       |
| Alcance                                                                                               | Desde la recepción de la solicitud de información hasta la entrega de la información y oficio/carta de respuesta                                                                                  |                                                                                                                                                                          |                                                    |                             |                                                                                                       |
| Proveedor                                                                                             | Entrada                                                                                                                                                                                           | Descripción de Actividades                                                                                                                                               |                                                    | Salidas                     | Destinatario de los bienes y servicios                                                                |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Lista de Actividades                                                                                                                                                     | Ejecutor                                           |                             |                                                                                                       |
| Asegurado, Poder Judicial, Comisaría, Ministerio Público, Susalud, entre otras instituciones públicas | Solicitud de información                                                                                                                                                                          | Es solicitud del Poder Judicial, Comisaría, Ministerio Público, Susalud, entre otras instituciones públicas?                                                             |                                                    | Oficio o carta de respuesta | Asegurado, Poder Judicial, Comisaría, Ministerio Público, Susalud, entre otras instituciones públicas |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la actividad 04.                                                                                                    |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 01. Revisar si la solicitud de información es procedente                                                                                                                 | Gerencia Central de Asesoría Jurídica              |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Procede?                                                                                                                                                                 |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar al procedimiento "Requisitos para solicitar información"                                                              |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 02. Recepcionar solicitud de información                                                                                                                                 | Jefe de la Oficina de Admisión y Registros médicos |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 03. Coordinar búsqueda de información                                                                                                                                    | Técnico Administrativo                             |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Procedimiento de cumplimiento de los requisitos de solicitud de información                                                                                              |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 04. Ingresar por ventanilla (N°6 y N°7)                                                                                                                                  | Técnico Administrativo                             |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Es solicitud de epicrisis, copia de certificado de defunción, constancia de nacido vivo, record de atenciones, constancia de hospitalización, copia de historia clínica? |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la actividad 07.                                                                                                    |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 05. Buscar información                                                                                                                                                   | Técnico Administrativo                             |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Se encontró?                                                                                                                                                             |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | Si. Pasar a la actividad 06. Caso contrario, pasar a la actividad 06.                                                                                                    |                                                    |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 06. Responder solicitud del solicitante. Fin                                                                                                                             | Técnico Administrativo                             |                             |                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 07. Buscar información. Pasar a la pregunta "se encontró?"                                                                                                               | Servicio                                           |                             |                                                                                                       |
| Indicadores                                                                                           | Solicitudes de información recepcionadas, solicitudes de información rechazadas, cartas de respuesta remitidas, oficios de respuesta remitidos, solicitudes de información pendientes de atención |                                                                                                                                                                          |                                                    |                             |                                                                                                       |
| Registros                                                                                             | Formato de solicitud de información, solicitudes recibidas, solicitudes de información rechazadas, cartas remitidas, oficios remitidos, solicitudes de información pendientes de atención         |                                                                                                                                                                          |                                                    |                             |                                                                                                       |

## M02.03.07 Traslado y entrega de cadáveres

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                                                                                                                                          | Traslado y entrega de cadáveres                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Objetivo                                                                                                                                        | Atender las solicitudes de traslado de cadáveres hacia el mortuario con la finalidad de entregarlos formalmente a sus familiares o a la Morgue Central de Lima, según sea el caso.     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Alcance                                                                                                                                         | Desde la recepción de la llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger hasta la entrega del cadáver y el formato de salida del mortuario con el VB correspondiente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Proveedor                                                                                                                                       | Entrada                                                                                                                                                                                | Descripción de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        | Salidas                                                                                                                                                                                                     | Destinatario de los bienes y servicios                                                                                        |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                        | Lista de Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ejecutor               |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| FASE 1: Recepción de llamada.                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| (Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19). | Llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger.                                                                                                                      | 1. Recepción de llamada en la oficina de mortuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Personal del Mortuario | Cadáver, formato de salida del mortuario con el VB del personal de mortuario y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                        | 2. Registro de información.<br><br>Anotar; área, nombre del difunto, diagnóstico y preguntar si están la documentación completa, HISTORIA CLINICA - (informe de defunción, certificado de defunción, en dichos documentos deberá ir tanto la firma y huella digital del médico y si es derivado a necropsia de Ley deberá tener la siguiente documentación: epicrisis e informe de defunción marcado con la indicación ordenada a autopsia por el profesional médico), nombre del personal asistencial que reporta el deceso y hora de registro de llamada recibida. |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                        | 3. Dirigirse al área del servicio correspondiente.<br>Verificar información y documentos. (el personal deberá cumplir con el protocolo de equipo de protección según sea el caso)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |



| FASE 2: Apersonamiento.                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19). |  | <b>4. Ubicar el área donde está el fallecido.</b><br>Personal se dirige al lugar indicado.<br><br><b>¿Cadáver falleció en área Covid-19?</b><br>NO: Reposición de sábana (pasar paso 5)<br>SI: Reposición de bolsa hermética (pasar paso 6)   | Personal del Mortuario                           | Cadáver, formato de salida del mortuario con el VB del personal de mortuario y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado |
|                                                                                                                                                |  | <b>5. Entregar el cadáver según el protocolo.</b><br>IPRESS o servicio en el que falleció el paciente entrega el cadáver a mortuario del HNERM y personal que recepciona el cadáver verifica que cumpla todos los protocolos correspondientes | IPRESS o servicio en el que falleció el paciente |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                |  | <b>6. Trasladar el cadáver a <u>mortuario</u>.</b><br>Se debe mantener el protocolo según el caso.                                                                                                                                            | Área Covid 19                                    |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| FASE 3: Verificación.                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19). |  | <b>7. Identificarse como personal de mortuario.</b><br>El colaborador se identificará como personal de Mortuario.                                                                                                                             | Personal del Mortuario                           | Cadáver, formato de salida del mortuario con el VB del personal de mortuario y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado |
|                                                                                                                                                |  | <b>8. Solicitar y verificar documentos completos.</b><br><br>Historia clínica debe contener en caso de:                                                                                                                                       |                                                  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |

|                                                                                             |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |                                                                                                               |                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             |                                                                  | <p><b>8.a Fallecido que no necesita necropsia:</b> informe de defunción, (formato de ESSALUD) que deberá estar llenado por el médico que certifica la defunción con firma y sello del médico, certificado de defunción digital, fecha de defunción, diagnóstico, apellidos y nombres, código de barra de RENIEC, firma, sello y huella digital del profesional médico que certifica el fallecimiento.</p> <p><b>8.b Necropsia de ley:</b> epicrisis, informe de defunción, (formato de ESSALUD) que deberá estar llenado por el profesional médico que certifica la defunción con su firma y sello y con la opción marcada (punto N° 12 del formato de informe de defunción) que lo deriva a autopsia de ley.</p> <p><b>8.c Necropsia clínica:</b> epicrisis, informe de defunción, (formato de ESSALUD) que deberá estar llenado por el médico que certifica la defunción con su firma y sello del médico y también la autorización de autopsia, llenado y firmado por la familia del difunto (a).</p> <p><b>¿Muerte por Covid-19?</b></p> <p><b>Si:</b> Pasa al punto 10.</p> <p><b>NO:</b> Pasa al punto 11.</p> |                        |                                                                                                               |                                                                                                         |
| (Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. | Llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger | <p><b>9. Verificar Brazaletes y seguir protocolo.</b></p> <p><b>Difunto por muerte natural:</b> se verifica el brazalete que tenga los apellidos y nombres completos y el rótulo adicional que lleva pegado en algunas veces en el pecho o en la sábana que envuelve el difunto y se</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Personal del Mortuorio | Cadáver, formato de salida del mortuorio con el VB del personal de mortuorio y posteriormente, para la salida | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo |

|                                                                                                                                                |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19).                                                                                            |                                                     | <p>recubre el cuerpo con una sábana superior adicional.</p> <p><b>Nota:</b> todo cadáver deberá ser trasladado a las instalaciones de mortuorio según corresponda el área, totalmente desnudo envuelto en sábanas cumpliendo el proceso de mortuorio, si se presentara un caso eventual donde no se cumpla el proceso de mortuorio, y el cadáver tiene vestimenta el personal de Mortuorio deberá verificar que cuente con <b>INVENTARIO DE PERTENENCIAS. DE VALORES.</b></p>               |                        | del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda                                                                                                               | Policial identificado                                                                                                         |
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19). |                                                     | <p><b>10. Fallecimiento por Covid – 19.</b><br/>Verificar protocolo MINSA por Covid -19.</p> <p><b>Difunto Covid -19:</b> Se verificará que cumpla con el protocolo Covid -19, de acuerdo a la normativa de MINSA DIRECTIVA SANITARIA N° 087-2020-DIGESA/MINSA (bolsa negra hermética), rotulado con los apellidos y nombres completos, el personal técnico vuelve a rotular con tinta líquida (corrector líquido) en el mismo servicio donde se encuentra el cadáver para el traslado.</p> | Personal del Mortuorio | Cadáver, formato de salida del mortuorio con el VB del personal de mortuorio y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado |
|                                                                                                                                                |                                                     | <p><b>11. Proceder a trasladar el cadáver.</b><br/>Seguir protocolo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| FASE 4: Instalación del Cadáver.                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati,                                                                                     | Llamada telefónica informando que existe un cadáver | <p><b>12. Instalar el cadáver según área dónde fallece.</b><br/>Se instala el cuerpo de acuerdo al área donde fallece y diagnóstico:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personal del Mortuorio | Cadáver, formato de salida del mortuorio con el VB del personal de                                                                                                                                          | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar                                                      |

|                                                                                                                                                |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19).                                                            | para recoger                                                     | <p><u>Morgue del Hospital:</u> Hospital, emergencia antigua, block G, emergencia maternidad, emergencia pediátrica.</p> <p><u>Morgue Celim:</u> Emergencia Celim.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        | mortuorio y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda                                                                    | o tutor responsable / Efectivo Policial identificado                                                                          |
| <b>FASE 5: Atención Administrativa.</b>                                                                                                        |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19). | Llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger | <p><b>13. Retornar a la oficina con la HC.</b><br/>El personal regresará a la oficina de mortuorio con la historia clínica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal del Mortuorio | Cadáver, formato de salida del mortuorio con el VB del personal de mortuorio y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado |
|                                                                                                                                                |                                                                  | <p><b>14. Registro de cadáver.</b><br/>El personal anotará en la fuente de información (cuadernos de actas y Excel) los siguientes datos:</p> <p>Apellidos y nombres completos, edad, servicio, DNI, hora y fecha de defunción, hora de ingreso a mortuorio, causa del fallecimiento, persona que traslada el cadáver, Familiar Responsable, parentesco, fecha de trámite, fecha de egreso, técnico que entrega el cadáver, hora de salida del cadáver, nombre de la funeraria, cementerio, distrito.</p> |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                |                                                                  | <p><b>15. Ubicar la Historia Clínica.</b><br/>El personal luego de realizar todos los pasos anteriores, la historia se dejará en el lado izquierdo de la mesa de la oficina, asignada para el trámite con los familiares responsables.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| <b>FASE 6: Atención Adm. Of. Mortuorio HNERM.</b>                                                                                              |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua,                                                                                                          | Llamada telefónica informando que existe                         | <p><b>16. Solicitar identificación del familiar del 1º grado del cadáver.</b><br/>Se solicitará la identificación de la persona que viene a realizar los</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Personal del Mortuorio | Cadáver, formato de salida del mortuorio con                                                                                                                                                                | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario                                                                                 |

|                                                                                                          |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        |                                                                                                                                                                |                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19). | un cadáver para recoger                                          | trámites DNI original, se preguntará su parentesco, ya que lo trámites lo realizan los familiares directos de primer grado (esposa, hijos o padres), si no fuera el caso se solicita una carta poder simple, para adjuntar en la historia clínica como evidencia de autorización por el familiar directo, (si en caso familiar directo no puede emitir carta poder simple por motivos de hospitalización, salud u otros, se solicitará una declaración jurada simple indicando la relación con el fallecido y donde anotará todo lo fundamentado) quien será anotado como familiar responsable en nuestra fuente de información, si el difunto no cuenta con ningún tipo de familiar la persona que viene a retirar el cadáver (se notificará a servicio social para la evaluación del caso y esperar su informe a la brevedad, el cual quedará en la historia clínica del fallecido para el proceder con los trámites) |                        | el VB del personal de mortuorio y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado                |
|                                                                                                          |                                                                  | <b>17. Registrar en el “Formato Informe de Defunción”.</b><br>Se anotará los datos en el formato de informe de defunción como familiar responsable (se debe incluir firma y huella digital)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |                                                                                                                                                                |                                                                                                |
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría,                         | Llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger | <b>18. Entregar Certificado de Defunción original.</b><br>Se entregará el documento al familiar responsable, que se anotó en el punto 17.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Personal del Mortuorio | Cadáver, formato de salida del mortuorio con el VB del personal de mortuorio y posteriormente,                                                                 | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / |

|                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                        |                                                                                                              |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Block –G.<br>pediatría,<br>Emergencia<br>maternidad)<br>y Área Covid-<br>19). |  | <b>19. Solicitar copias de documentos.</b><br>Se solicita copias de DNI y CD al familiar.<br><br>(Se indicará al familiar que retorne con las copias)<br><br><b>¿Cadáver Covid 19?</b><br><br><b>Si:</b> Pasar al paso 20 y 22<br><br><b>NO:</b> Pasar al paso 22.                                                                                                                                                       | Personal del Mortuorio | para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Efectivo Policial identificado |
|                                                                               |  | <b>20. Solicitar bolsa hermética.</b><br>Se le indicará al familiar o persona responsable que tendrá que regresar con la bolsa hermética solo si la causa de defunción es por Covid-19.                                                                                                                                                                                                                                  | Personal del Mortuorio |                                                                                                              |                                |
|                                                                               |  | <b>21. Recepción de copias solicitadas por la Oficina de Mortuorio</b><br>Familiar retorna a la Oficina de Mortuorio con las copias solicitadas en el punto 20, las cuales se proceden a sellar y se procede a entregar la autorización de ingreso a mortuorio para el retiro de cadáver dando la indicación que tendrá que regresar minutos antes para registrarse en el cuaderno de conformidad de entrega de cadáver. | Personal del Mortuorio |                                                                                                              |                                |
|                                                                               |  | <b>22. Firmar Libro de Registro de conformidad de entrega de Cadáver.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Personal del Mortuorio |                                                                                                              |                                |
| FASE 7: Difuntos con orden de Autopsia.                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                        |                                                                                                              |                                |

|                                                                                                                                                                  |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                  |                                                                  | <b>23. Proceder según autopsia.</b><br>Tipo de necropsia:<br><b>Necropsia clínica:</b> Pasar al punto 24.<br><b>Necropsia de ley:</b> Pasar al punto 25.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Personal del Mortuorio |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Emergencia Celim,<br>Emergencia Antigua,<br>Hospital Rebagliati,<br>Emergencia Pediatría,<br>Block –G. pediatría,<br>Emergencia maternidad)<br>y Área Covid-19). | Llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger | <b>24. Necropsia Clínica.</b><br>Proceder a llevar la HC a Patología clínica con los documentos correspondientes:<br>Indicación médica en informe de defunción, formato de autorización de autopsia firmado por el familiar directo de primer grado.                                                                                                                                                                                            | Personal del Mortuorio | Cadáver, formato de salida del mortuorio con el VB del personal de mortuorio y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado |
|                                                                                                                                                                  |                                                                  | <b>25. Notificar a Comisaría y/o DININCRI/DIPINCRI.</b><br>Una vez instalado el cadáver en el servicio del mortuorio del H.N.E.R.M, se procede a llamar vía telefónica a la comisaría y/o DIPINCRI de JESUS MARIA y se notificará al efectivo policial de turno que tenemos un difunto con orden de Necropsia de ley y se anota la hora y nombre del oficial que quedará como registro en la historia clínica como proceso de conducto regular. | Personal del Mortuorio |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                  |                                                                  | <b>26. Brindar información al Oficial.</b><br>Una vez que el oficial se apersona a Mortuorio del H.N.E.R.M, se le brindará la información y a su vez nos solicitará el informe de Defunción y epicrisis para que posteriormente solicite a la fiscalía el oficio y la orden de levantamiento de cadáver.                                                                                                                                        | Personal del Mortuorio |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                |                                                                  | <b>27. Obtener Oficio de levantamiento de cadáver del Fiscal de Turno.</b><br>Una vez efectuado el trámite, el personal de Mortuorio le dará el formato de autorización de salida a Morgue Central.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Personal del Mortuorio |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                |                                                                  | <b>28. Entregar formato de Autorización de salida a Morgue Central.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Personal del Mortuorio |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| FASE 8: Entrega de cadáver.                                                                                                                    |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                |                                                                  | <b>29. Proceder a entrega de cadáver según destino.</b><br><b>¿Morgue Central?</b><br><br>Si: Pasar al paso 30.<br><br>No: Pasar al paso 31.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |
| Emergencia Celim, Emergencia Antigua, Hospital Rebagliati, Emergencia Pediatría, Block –G. pediatría, Emergencia maternidad) y Área Covid-19). | Llamada telefónica informando que existe un cadáver para recoger | <b>30. Solicitar al Oficial verificar datos y documentos del cadáver.</b><br><b>Morgue central:</b> El efectivo policial ingresará exclusivamente acompañado del personal de mortuorio para el retiro de cadáver, el personal de mortuorio verificará los datos, debiendo verificar todos los rótulos en especial el brazalete de identificación que coincida con los datos del certificado de defunción y si está conforme.<br><br>Se pide al efectivo policial que corrobore la identificación del cadáver para posteriormente sea trasladado por la patrulla. Al finalizar se colocará el sello de “ENTREGADO”. |                        | Cadáver, formato de salida del mortuorio con el VB del personal de mortuorio y posteriormente, para la salida del hospital VB del personal de seguridad y oficio de la fiscalía de turno cuando corresponda | Familiares del occiso(a) / Servicio funerario autorizado por el familiar o tutor responsable / Efectivo Policial identificado |
|                                                                                                                                                |                                                                  | <b>31. Solicitar al personal funerario verificar datos y documentos del cadáver.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Personal del Mortuorio |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |



|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |  |  |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--|--|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Funeraria:</b> El personal de la funeraria ingresará exclusivamente acompañado del personal de mortuorio para el retiro de cadáver, el personal de mortuorio <u>verificará los datos</u> tanto por muerte natural como por Covid-19, debiendo verificar todos los rótulos en caso de muerte natural el brazalete de identificación que coincida con los datos del certificado de defunción, al finalizar, se colocará un sello de “ENTREGADO”. |                        |  |  |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>32. Proceder a colocar el cadáver en cajón para ser embalado por la funeraria y/o entregar al Efectivo Policial identificado.</b><br>Personal de funeraria: Corroborar la identificación del cadáver, posteriormente, coloca el cadáver en el cajón para ser embalado.<br>Efectivo Policial: Corroborar la identificación del cadáver, posteriormente, traslada y coloca el cadáver en la patrulla en bolsa hermética y/o sábana.              | Personal del Mortuorio |  |  |
| Indicadores | % de Documentos con llenado completo para el traslado de cadáveres a mortuorio (certificado, informes, epicrisis).                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |  |  |
|             | % de cadáveres con Rotulación correcta (brazalete y tipo de letrero).                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |  |  |
|             | % de cadáveres recogidos (con y sin familia).                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |  |  |
|             | % de cadáveres con problemas sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |  |  |
| Registros   | Historia Clínica: Informe de defunción, / Registro de Excel: Reporte mensual, registro de ingreso y egreso de fallecidos / Libros de Actas: Registro de recepción de llamadas, Registro de ingreso y egreso de fallecidos, Libro de conformidad de entrega de cadáver, folder de reporte de fallecidos diario, libro de incidencias. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |  |  |

## M02.03.08.01

## Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                              |                                                                        |                   |                                        |                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790                                                                                                     |                                                                        |                   |                                        |                                        |
| Objetivo                       | Elaborar el expediente de los pacientes que requieren el Informe Médico de Certificación de Incapacidad - IMECI para su posterior calificación por la COMECI |                                                                        |                   |                                        |                                        |
| Alcance                        | Desde la recepción de la solicitud de evaluación hasta la entrega del expediente a la COMECI                                                                 |                                                                        |                   |                                        |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                      | Descripción de Actividades                                             |                   | Salidas                                | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                              | Lista de Actividades                                                   | Ejecutor          |                                        |                                        |
| Aegurado, Médico de control    | Solicitud de calificación                                                                                                                                    | 01. Evaluar los sistemas de Essalud y la historia clínica              | Médico de control | Expediente para revisión por la COMECI | COMECI                                 |
|                                |                                                                                                                                                              | Cumple criterios para ser evaluado en la COMECI?                       |                   |                                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                              | Si. Pasar a las actividad 03. Caso contrario, pasar a la actividad 02. |                   |                                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                              | 02. Devolver historia clínica al archivo. Fin                          | Médico de control |                                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                              | 03. Emitir carta dirigida al servicio para el registro del anexo 04    | Médico de control |                                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                              | 04. Revisar historia clínica y registrar el anexo 04                   | Médico de control |                                        |                                        |
|                                |                                                                                                                                                              | 05. Armar el expediente y derivar a la COMECI                          | Médico de control |                                        |                                        |
| Indicadores                    | Expedientes remitidos a la COMECI, expedientes devueltos por la COMECI                                                                                       |                                                                        |                   |                                        |                                        |
| Registros                      | Formato anexo 04, Reporte del ACREDITA, reporte de evaluación del SIGI, cartas remitidas al servicio                                                         |                                                                        |                   |                                        |                                        |

## M.06.04.08.02

## Regularización de CITT

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   |                             |                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Regularización de CITT                                                                                                                                                     |                                                                                                               |                   |                             |                                        |
| Objetivo                       | Gestionar las solicitudes de regularización de los CITT de manera oportuna, para satisfacer los fines para los cuales fueron requeridos                                    |                                                                                                               |                   |                             |                                        |
| Alcance                        | Desde la recepción de la solicitud de regularización del CITT hasta la entrega del mismo en formato digital                                                                |                                                                                                               |                   |                             |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                                                    | Descripción de Actividades                                                                                    |                   | Salidas                     | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                                                            | Lista de Actividades                                                                                          | Ejecutor          |                             |                                        |
| Aegurado                       | Solicitud de regularización                                                                                                                                                | 01. Solicitar historia clínica                                                                                | Médico de Control | CITT regularizado (digital) | Aegurado                               |
|                                |                                                                                                                                                                            | Se encontró?                                                                                                  |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | Si. Pasar a las actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 03 y retornar a la pregunta "se encontró?" |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | 02. Evaluar expediente                                                                                        | Médico de Control |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | 03. Reiterar solicitud                                                                                        | Médico de Control |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | Se puede regularizar?                                                                                         |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | Si. Pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 05.                                         |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | 04. Regularizar el CITT y colgar en el SIAD. Fin                                                              | Médico de Control |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | 05. Generar solicitud a la SGCGIT para revisión y aprobación                                                  | Médico de Control |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | Lo aprobaron?                                                                                                 |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | Si. Pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 06.                                         |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | 06. Reiterar solicitud y ampliar el sustento                                                                  | Médico de Control |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | Lo aprobaron?                                                                                                 |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | Si. Pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 07.                                         |                   |                             |                                        |
|                                |                                                                                                                                                                            | 07. Informar al asegurado via sistema. Fin                                                                    | Médico de Control |                             |                                        |
| Indicadores                    | CITT regularizados, solicitudes de regularización denegadas, solicitudes de regularización pendientes por falta de historias clínicas                                      |                                                                                                               |                   |                             |                                        |
| Registros                      | Formato de solicitud de regularización de CITT, solicitud de historias clínicas enviadas al archivo, solicitud de revisión y aprobación de expediente enviadas a la SGCGIT |                                                                                                               |                   |                             |                                        |

## M.06.04.08.03 Emisión de duplicado de CITT

| FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO |                                                                                                                                            |                                                                       |                   |                          |                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------------|
| Nombre                         | Emisión de duplicado de CITT                                                                                                               |                                                                       |                   |                          |                                        |
| Objetivo                       | Gestionar las solicitudes de duplicado de CITT de manera oportuna, para satisfacer los fines para los cuales fueron requeridos             |                                                                       |                   |                          |                                        |
| Alcance                        | Desde la recepción de la solicitud de duplicado del CITT hasta la entrega del mismo en formato impreso                                     |                                                                       |                   |                          |                                        |
| Proveedor                      | Entrada                                                                                                                                    | Descripción de Actividades                                            |                   | Salidas                  | Destinatario de los bienes y servicios |
|                                |                                                                                                                                            | Lista de Actividades                                                  | Ejecutor          |                          |                                        |
| Aegurado                       | Solicitud de duplicado                                                                                                                     | 01. Evaluar los sistemas de Essalud y la historia clínica             | Médico de Control | CITT duplicado (impreso) | Aegurado                               |
|                                |                                                                                                                                            | Cumple con los requisitos?                                            |                   |                          |                                        |
|                                |                                                                                                                                            | Si. Pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 03. |                   |                          |                                        |
|                                |                                                                                                                                            | 02. Emitir CITT y entregar al solicitante. Fin                        | Médico de Control |                          |                                        |
|                                |                                                                                                                                            | 03. Denegar emisión de duplicado. Fin                                 | Médico de Control |                          |                                        |
| Indicadores                    | CITT duplicados, solicitudes de duplicado denegadas, solicitudes de duplicados de CITT pendientes                                          |                                                                       |                   |                          |                                        |
| Registros                      | Formato de solicitud de duplicado de CITT, reporte del ACREDITA, reporte del SIGI, registro de CITT duplicados, registro de CITT denegados |                                                                       |                   |                          |                                        |

### 13. INDICADORES DE GESTIÓN

#### M026.03.01 Administración de formularios

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                            |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Administración de formularios                                                                                              |
| Nombre Indicador          | Formularios/formatos pendientes de ser procesados                                                                          |
| Descripción del Indicador | % de formularios/formatos pendientes de ser procesados                                                                     |
| Objetivo del Indicador    | Medir la eficiencia en el procesamiento de formularios/formatos                                                            |
| Forma de Cálculo          | $(\text{Nro de formularios/formatos pendientes de ser procesados} / \text{Nro de formularios/formatos recibidos}) * 100\%$ |
| Fuentes de Información    | Sistema de Administración Documentaria - SIAD                                                                              |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                    |
| Responsable de Medición   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                    |
| Meta                      | 0%                                                                                                                         |

#### M02.03.02 Baja de pagarés

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Baja de pagarés                                                                                                                 |
| Nombre Indicador          | Expedientes pendientes de ser evaluados                                                                                         |
| Descripción del Indicador | % de expedientes pendientes de ser evaluados por la OSPE                                                                        |
| Objetivo del Indicador    | Medir la eficiencia en la evaluación de expedientes que realiza la OSPE                                                         |
| Forma de Cálculo          | $(\text{Nro de expedientes pendientes de ser evaluados por la OSPE} / \text{Nro de expedientes recibidos por la OSPE}) * 100\%$ |
| Fuentes de Información    | Sistema de Administración Documentaria - SIAD                                                                                   |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                         |
| Responsable de Medición   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                         |
| Meta                      | 0%                                                                                                                              |

## M02.03.03.01

## Movimiento de historias clínicas

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Movimiento de historias clínicas                                                                                                |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Historias clínicas archivadas adecuadamente                                                                                     |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de historias clínicas enviadas a consultorio y posteriormente archivadas adecuadamente                                        |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en el archivamiento de las historias clínicas enviadas a consultorio                                          |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de historias clínicas archivadas adecuadamente} / \text{Nro de historias clínicas enviadas a consultorio}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Archivo, aplicativo de historias clínicas                                                                                       |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diaria                                                                                                                          |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                         |
| <b>Meta</b>                      | 100%                                                                                                                            |

## M02.03.03.02

## Búsqueda de historias clínicas

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                 |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Búsqueda de historias clínicas                                                                  |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Historias clínicas archivadas inadecuadamente                                                   |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de historias clínicas archivadas inadecuadamente                                              |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en el archivamiento de las historias clínicas                                 |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de historias clínicas archivadas inadecuadamente} / \text{Nro de citados}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Archivo, aplicativo de historias clínicas                                                       |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diaria                                                                                          |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                         |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                              |

### M02.03.03.03 Préstamo de historias clínicas

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Préstamo de historias clínicas                                                                                                                                         |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Solicitudes de préstamo de historias clínicas pendientes de atención                                                                                                   |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de solicitudes de préstamo de historias clínicas para fines de auditoría, investigación, junta médica, entre otros, pendientes de atención                           |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en el préstamo de historias clínicas                                                                                                                 |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de solicitudes de préstamo de historias clínicas pendientes de atención} / \text{Nro de solicitudes de préstamo de historias clínicas recibidas}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Archivo, aplicativo de historias clínicas                                                                                                                              |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                                                                                |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                                                                                                     |

### M02.03.03.04 Depuración de historias clínicas

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                           |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Depuración de historias clínicas                                                                                          |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Historias clínicas depuradas                                                                                              |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de historias clínicas depuradas del archivo activo                                                                      |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la depuración de historias clínicas del archivo activo                                               |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de historias clínicas depuradas} / \text{Nro de historias clínicas que están aptas para depuración}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Archivo, aplicativo de historias clínicas                                                                                 |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diaria                                                                                                                    |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                   |
| <b>Meta</b>                      | 100%                                                                                                                      |

## M02.03.04 Revisión de la programación asistencial

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Revisión de la programación asistencial                                                                            |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Cambio de parámetros                                                                                               |
| <b>Descripción del Indicador</b> | Cambio de parámetros realizada por el personal de Admisión y Registros Médicos, Informática o del Servicio         |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la programación asistencial                                                                   |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | Nro de cambios de parámetros realizada por el personal de Admisión y Registros Médicos, Informática o del Servicio |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Sistema de Gestión de Servicios de Salud - SGSS                                                                    |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diaria                                                                                                             |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                            |
| <b>Meta</b>                      | 0                                                                                                                  |

## M02.03.05.01 Solicitud de referencia

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Solicitud de referencias                                                                                         |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Referencias rechazadas                                                                                           |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de referencias de IPRESS de origen rechazadas                                                                  |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la entrega de referencias por parte de las IPRESS de origen                                 |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de referencias rechazadas} / \text{Nro de referencias entregadas por las IPRESS de origen}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Sistema de referencia y contrarreferencia                                                                        |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                          |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                          |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                                               |



## M02.03.05.02 Referencia administrativa

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Referencia administrativa                                                                                                                        |
| Nombre Indicador          | Referencias administrativas rechazadas                                                                                                           |
| Descripción del Indicador | % de referencias administrativas de IPRESS de origen rechazadas                                                                                  |
| Objetivo del Indicador    | Medir la eficacia en la entrega de referencias administrativas por parte de las IPRESS de origen                                                 |
| Forma de Cálculo          | $(\text{Nro de referencias administrativas rechazadas} / \text{Nro de referencias administrativas entregadas por las IPRESS de origen}) * 100\%$ |
| Fuentes de Información    | Sistema de referencia y contrarreferencia                                                                                                        |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                                          |
| Responsable de Medición   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                          |
| Meta                      | 0%                                                                                                                                               |

## M02.03.05.03 Contrarreferencia

| FICHA INDICADORES         |                                                                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Proceso        | Contrarreferencia                                                                                                              |
| Nombre Indicador          | Contrarreferencias rechazadas                                                                                                  |
| Descripción del Indicador | % de contrarreferencias de IPRESS de destino rechazadas                                                                        |
| Objetivo del Indicador    | Medir la eficacia en la entrega de contrarreferencias por parte de las IPRESS de destino                                       |
| Forma de Cálculo          | $(\text{Nro de contrarreferencias rechazadas} / \text{Nro de contrarreferencias entregadas por la IPRESS de destino}) * 100\%$ |
| Fuentes de Información    | Sistema de referencia y contrarreferencia                                                                                      |
| Periodicidad de Medición  | Mensual                                                                                                                        |
| Responsable de Medición   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                        |
| Meta                      | 0%                                                                                                                             |

## M02.03.05.04

## Contrarreferencia farmacológica

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Contrarreferencia farmacológica                                                                                                                              |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Contrarreferencias farmacológicas rechazadas                                                                                                                 |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de contrarreferencias farmacológicas de IPRESS de destino rechazadas                                                                                       |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la entrega de contrarreferencias farmacológicas por parte de las IPRESS de destino                                                      |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de contrarreferencias farmacológicas rechazadas} / \text{Nro de contrarreferencias farmacológicas entregadas por la IPRESS de destino}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Sistema de Gestión de Servicios de Salud - SGSS                                                                                                              |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                                                                      |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                      |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                                                                                           |

## M02.03.05.05

## Extensión de la referencia

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                              |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Extensión de referencia                                                                                                                      |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Extensiones de referencia de rechazadas                                                                                                      |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de extensiones de referencia rechazadas                                                                                                    |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la entrega de extensiones de referencia por parte de las IPRESS de destino                                              |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de extensiones de referencia rechazadas} / \text{Nro de extensiones de referencia entregadas por la IPRESS de destino}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Sistema de referencia y contrarreferencia                                                                                                    |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                                                      |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                      |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                                                                           |

### M02.03.06 Registros médicos

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Registros médicos                                                                                                                                         |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Solicitudes de información pendientes de atención                                                                                                         |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de solicitudes de información requeridas por el Asegurado, Poder Judicial, Comisarías, Ministerio Público, Susalud, entre otros, pendientes de atención |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la atención de solicitudes de información                                                                                            |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | (Nro de solicitudes de información pendientes / Nro de solicitudes de información recibidas)*100%                                                         |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Archivo, aplicativo de historias clínicas                                                                                                                 |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                                                                   |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                   |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                                                                                        |

### M02.03.07 Traslado y entrega de cadáveres

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | TRASLADO Y ENTREGA DE CADÁVERES                                                                                                    |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Porcentaje de Documentos con llenado completo para el traslado de cadáveres a mortuario (certificado, informes,                    |
| <b>Descripción del Indicador</b> | Se considera documento con llenado completo a aquellos que cuentan con emisión de CD y con hoja de epicrisis para morgue.          |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Contar con la documentación completa a fin de evitar más dolor por la pérdida del familiar y posibles quejas por tiempo de demora. |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | N° de documentos con llenado completo/ N° de documentos totales para el traslado de cadáveres.                                     |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Historia clínica                                                                                                                   |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diario                                                                                                                             |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                            |
| <b>Meta</b>                      | 100%                                                                                                                               |

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | TRASLADO Y ENTREGA DE CADÁVERES                                                                                                   |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Porcentaje de cadáveres con Rotulación correcta (brazalete y tipo de letrero).                                                    |
| <b>Descripción del Indicador</b> | Se considera rotulación completa: brazalete con nombre completo que corresponde al paciente y el letrero de tipo correspondiente. |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Contar con mayor control en la rotulación de cadáveres.                                                                           |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $\text{N}^\circ \text{ cadáveres con rotulación correcta} / \text{N}^\circ \text{ total de cadáveres rotulados}$ .                |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Historia clínica                                                                                                                  |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diario                                                                                                                            |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                           |
| <b>Meta</b>                      | 100%                                                                                                                              |

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | TRASLADO Y ENTREGA DE CADÁVERES                                                                                                                                  |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Porcentaje de cadáveres recogidos (con y sin familia).                                                                                                           |
| <b>Descripción del Indicador</b> | El N° de cadáveres recogidos, incluyéndose óbitos, RN, adultos mayores.                                                                                          |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Contar con el apoyo y la intervención por parte de servicio social y la oficina legal para el traslado de cadáveres a la fosa común en caso de no ser recogidos. |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $\text{N}^\circ \text{ total de cadáveres recogidos} / \text{N}^\circ \text{ total de cadáveres}$                                                                |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Historia clínica                                                                                                                                                 |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diario                                                                                                                                                           |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                          |
| <b>Meta</b>                      | 100%                                                                                                                                                             |

| FICHA INDICADORES                |                                                                                               |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | TRASLADO Y ENTREGA DE CADÁVERES                                                               |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Porcentaje de cadáveres con problemas sociales                                                |
| <b>Descripción del Indicador</b> | Cadáveres con exposición de problemas familiares y que presentan disputa por el CD. Original. |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Asegurar y continuar con la entrega de los cadáveres a familiares de primer grado.            |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | N° de cadáveres con problemas sociales/N° total de cadáveres                                  |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Historia clínica                                                                              |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Diario                                                                                        |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                       |
| <b>Meta</b>                      | Porcentaje variable                                                                           |

### M02.03.08.01 Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790

| FICHA INDICADORES                |                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790                                    |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Expedientes devueltos por la COMECI                                                         |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de expedientes devueltos por la COMECI                                                    |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la calificación de expedientes enviados a la COMECI                    |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | (Nro de expedientes devueltos por la COMECI / Nro de expedientes enviados a la COMECI)*100% |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Sistema de Administración Documentaria - SIAD                                               |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                     |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                     |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                          |

## M02.03.08.02

## Regularización de CITT

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Regularización de CITT                                                                                                                                                      |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Solicitudes de regularización pendientes por falta de historias clínicas                                                                                                    |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de solicitudes de regularización de CITT pendientes de atención por falta de historias clínicas                                                                           |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la atención de solicitudes de regularización de CITT                                                                                                   |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de solicitudes de regularización de CITT pendientes por falta de historias clínicas} / \text{Nro de solicitudes de regularización de CITT pendientes}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Sistema de Administración Documentaria - SIAD                                                                                                                               |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                                                                                     |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                                                                     |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                                                                                                          |

## M02.03.08.03

## Emisión de duplicado de CITT

| FICHA INDICADORES                |                                                                                                                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Proceso</b>        | Emisión de duplicado de CIIT                                                                                                       |
| <b>Nombre Indicador</b>          | Solicitudes de duplicados de CITT rechazadas                                                                                       |
| <b>Descripción del Indicador</b> | % de solicitudes de duplicados de CITT rechazadas                                                                                  |
| <b>Objetivo del Indicador</b>    | Medir la eficacia en la solicitud de duplicados de CITT por parte del asegurado                                                    |
| <b>Forma de Cálculo</b>          | $(\text{Nro de solicitudes de duplicados de CITT rechazadas} / \text{Nro de solicitudes de duplicados de CITT recibidas}) * 100\%$ |
| <b>Fuentes de Información</b>    | Sistema de Administración Documentaria - SIAD                                                                                      |
| <b>Periodicidad de Medición</b>  | Mensual                                                                                                                            |
| <b>Responsable de Medición</b>   | Oficina de Admisión y Registros Médicos                                                                                            |
| <b>Meta</b>                      | 0%                                                                                                                                 |

## 14. FICHA DE RIESGOS

### M02.03.01 Administración de formularios

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                    | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                             |                                                                           |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                         | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                      | -                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                           |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                             | Administración de formularios                                                                                                                                                                                                                     |                                                                           |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                 | Procesar la información                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                               | Realizar el trámite administrativo para admitir a los asegurados o terceros en caso de accidente laboral, accidente de tránsito, agresión por terceros, entre otros casos con la finalidad de brindarles la atención prestacional que corresponda |                                                                           |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |                       |      |
|                                                            | 3.1                                            | TIPO DE RIESGO                            | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud                                                                                                                                                                                  |                                                                           |                       |      |
|                                                            | 3.2                                            | CODIFICACION                              |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |                       |      |
|                                                            | 3.3                                            | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                    | Los formularios sobre accidentes laborales, accidentes de tránsito, agresión por terceros, entre otros casos, no sean procesados oportunamente                                                                                                    |                                                                           |                       |      |
|                                                            | 3.4                                            | CAUSA(S) GENERADORA(S)                    | Causa N° 1                                                                                                                                                                                                                                        | Los sistemas de información dificultan el procesamiento de la información |                       |      |
| Causa N° 2                                                 |                                                |                                           | Limitados recursos para realizar el procesamiento de la información                                                                                                                                                                               |                                                                           |                       |      |
| Causa N° 3                                                 |                                                |                                           | Sobrecarga laboral                                                                                                                                                                                                                                |                                                                           |                       |      |
| Causa N° 4                                                 |                                                |                                           | Dificultades en la organización del trabajo                                                                                                                                                                                                       |                                                                           |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                     | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                                                                                                                              |                                                                           |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos             |                                                                                                                                                               |                                                                           |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIESGO                          |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   | IMPACTO                                                                   |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                     |                                                                                                                                                                                                                                                   | Analisis                                                                  | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   | Muy bajo                                                                  | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   | Bajo                                                                      | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                      | 0.50                                                                                                                                                                                                                                              | Moderado                                                                  | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   | Alto                                                                      | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   | Muy alto                                                                  | 0.80                  |      |
|                                                            | Moderada                                       |                                           | 0.50                                                                                                                                                                                                                                              | Alto                                                                      |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.200                                     | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                              | Alta Prioridad                                                            |                       |      |

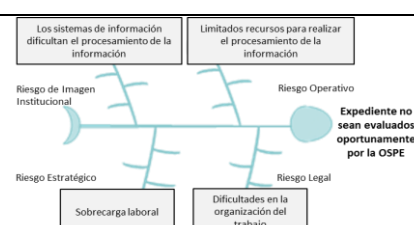


| RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                          |           |                   |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                           | X         | Evitar Riesgo     |  |
|                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                           |           | Transferir Riesgo |  |
| 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                       | No aplica |                   |  |
| 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                                |           |                   |  |
| 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo mensual del indicador "Formularios/formatos pendientes de ser procesados"                                                                                                      |           |                   |  |
| 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | - Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>- Mejorar la distribución de la carga de trabajo para cumplir con las actividades programadas. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.02 Baja de pagarés

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                             |                                                                                                        |                |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                             |                                                                                                        |                |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                      | Prestaciones de Salud                                                                                  |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                           | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                    |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                        | -                                                                                                      |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                               | Baja de pagarés                                                                                        |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                                   | Evaluar expediente                                                                                     |                |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                 | Evaluar el expediente o diagnóstico del asegurado con el fin de decidir su archivamiento o facturación |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                   | Lima, Lima, Jesús María                                                                                |                |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                             |                                                                                                        |                |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud                            |                                                                                                        |                |                       |      |
| 3.2                                                        | CODIFICACION                                   |                                                                                             |                                                                                                        |                |                       |      |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | Los expedientes que correspondan ser evaluados por la OSPE, no sean evaluados oportunamente |                                                                                                        |                |                       |      |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                  | Los sistemas de información dificultan el procesamiento de la información                              |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 2                                                                                  | Limitados recursos para realizar el procesamiento de la información                                    |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 3                                                                                  | Sobrecarga laboral                                                                                     |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 4                                                                                  | Dificultades en la organización del trabajo                                                            |                |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                       | Diagrama de Ishikawa                                                                                   |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                               |                   |                |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIESGO                          |                                                                                             |                                                                                                        |                |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                             |                                                                                                        | IMPACTO        |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                       |                                                                                                        | Analisis       | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                        |                                                                                                        | Muy bajo       | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                        |                                                                                                        | Bajo           | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                        |                                                                                                        | Moderado       | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                        | 0.70                                                                                                   | Alto           | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                        |                                                                                                        | Muy alto       | 0.80                  |      |
|                                                            | Alta                                           |                                                                                             | 0.70                                                                                                   | Alto           |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3                                            | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                                     |                                                                                                        |                |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.280                                                                                       | Prioridad del Riesgo                                                                                   | Alta Prioridad |                       |      |

| RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                          |           |   |                   |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|-------------------|--|
| 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                           |           | X | Evitar Riesgo     |  |
|                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                           |           |   | Transferir Riesgo |  |
| 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                       | No aplica |   |                   |  |
| 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                                |           |   |                   |  |
| 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo mensual del indicador "Expedientes pendientes de ser evaluados"                                                                                                                |           |   |                   |  |
| 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | - Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>- Mejorar la distribución de la carga de trabajo para cumplir con las actividades programadas. |           |   |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.03.01

## Movimiento de historias clínicas

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                                                |                                                                                                                          |                |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                                                |                                                                                                                          |                |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                         | Prestaciones de Salud                                                                                                    |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                              | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                      |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                           | -                                                                                                                        |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                                                  | Movimiento de historias clínicas                                                                                         |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                                                      | Clasificar las historias clínicas según código de ubicación                                                              |                |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                    | Aperturar, retirar y archivar las historias clínicas, asignándoles un número de ubicación a fin de cautelar su contenido |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                      | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                  |                |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                                                |                                                                                                                          |                |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Legal, de Salud                                                     |                                                                                                                          |                |                       |      |
| 3.2                                                        | CODIFICACION                                   |                                                                                                                |                                                                                                                          |                |                       |      |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | Las historias clínicas de pacientes citados enviadas a consultorio sean retenidas o archivadas inadecuadamente |                                                                                                                          |                |                       |      |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                     | Los sistemas de información dificultan la trazabilidad de las historias clínicas                                         |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 2                                                                                                     | Archivamiento inadecuado                                                                                                 |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 3                                                                                                     | Sobrecarga laboral                                                                                                       |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 4                                                                                                     | Dificultades en la organización del trabajo                                                                              |                |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                                          | Diagrama de Ishikawa                                                                                                     |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                  |                                     |                |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIEGO                           |                                                                                                                |                                                                                                                          |                |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                                |                                                                                                                          | IMPACTO        |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                          |                                                                                                                          | Analisis       | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                           |                                                                                                                          | Muy bajo       | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                                           |                                                                                                                          | Bajo           | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                                           |                                                                                                                          | Moderado       | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                                           | 0.70                                                                                                                     | Alto           | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                           |                                                                                                                          | Muy alto       | 0.80                  |      |
|                                                            | Alta                                           |                                                                                                                | 0.70                                                                                                                     | Alto           |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3                                            | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                                                        |                                                                                                                          |                |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.280                                                                                                          | Prioridad del Riesgo                                                                                                     | Alta Prioridad |                       |      |

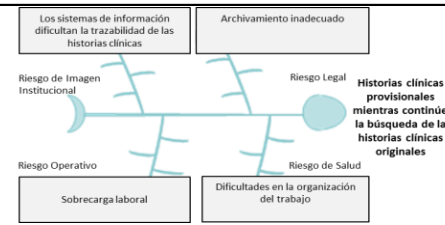
| RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |   |                   |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|-------------------|--|
| 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           | X | Evitar Riesgo     |  |
|                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |   | Transferir Riesgo |  |
| 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No aplica |   |                   |  |
| 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |   |                   |  |
| 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo diario del indicador "Historias clínicas archivadas adecuadamente"                                                                                                                                                                                                                                        |           |   |                   |  |
| 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | ^- Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>^- Mejorar el proceso de selección del personal asignado al archivo, para alinearlos al perfil del puesto.<br>^- Mejorar la distribución de carga de trabajo en el archivo para cumplir con las actividades programadas. |           |   |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.03.02

## Búsqueda de historias clínicas

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                              | Prestaciones de Salud                                                                                                          |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                                   | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                            |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                | -                                                                                                                              |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                                                       | Búsqueda de historias clínicas                                                                                                 |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                                                           | Continuar la búsqueda de la historia clínica original                                                                          |                |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                         | Ubicar las historias clínicas de los pacientes en el archivo según el código asignado a fin de llevarlas a la consulta externa |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                           | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                        |                |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Legal, de Salud                                                          |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.2                                                        | CODIFICACION                                   |                                                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | Se generen historias clínicas provisionales mientras continúen con la búsqueda de las historias clínicas originales |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                          | Los sistemas de información dificultan la trazabilidad de las historias clínicas                                               |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 2                                                                                                          | Archivamiento inadecuado                                                                                                       |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 3                                                                                                          | Sobrecarga laboral                                                                                                             |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 4                                                                                                          | Dificultades en la organización del trabajo                                                                                    |                |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                                               | Diagrama de Ishikawa                                                                                                           |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                       |                                            |                |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIESGO                          |                                                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                                     |                                                                                                                                | IMPACTO        |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                               |                                                                                                                                | Analisis       | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                                |                                                                                                                                | Muy bajo       | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                                                |                                                                                                                                | Bajo           | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                                                |                                                                                                                                | Moderado       | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                                                | 0.70                                                                                                                           | Alto           | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                                |                                                                                                                                | Muy alto       | 0.80                  |      |
|                                                            | Alta                                           |                                                                                                                     | 0.70                                                                                                                           | Alto           |                       | 0.40 |
|                                                            |                                                |                                                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 4.3                                                        | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                        |                                                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.280                                                                                                               | Prioridad del Riesgo                                                                                                           | Alta Prioridad |                       |      |

| RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                   |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | X         | Evitar Riesgo     |  |
|                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           | Transferir Riesgo |  |
| 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No aplica |                   |  |
| 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                   |  |
| 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo diario del indicador "Historias clínicas archivadas inadecuadamente"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                   |  |
| 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).</li><li>- Mejorar el proceso de selección del personal asignado al archivo, para alinearlo al perfil del puesto.</li><li>- Mejorar la distribución de carga de trabajo en el archivo para cumplir con las actividades programadas.</li><li>- Realizar la depuración periódica en el archivo.</li></ul> |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.03.03

## Préstamo de historias clínicas

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                                                                         | Prestaciones de Salud                                                                                                             |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                                                                                              | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                               |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                                                                           | -                                                                                                                                 |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                                                                                                                  | Préstamo de historias clínicas                                                                                                    |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                                                                                                                      | Recepcionar la solicitud de reclamo                                                                                               |                      |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                                                                                    | Ubicar la historia clínica solicitada y remitirla oportunamente para fines de auditoría, investigación, junta médica, entre otros |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                                                                                      | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                           |                      |                       |      |
| 3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                                |                                                |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Legal, de Salud                                                                                                                     |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            | CODIFICACION                                   |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | La entidad/área solicitante presente dificultades en la realización de sus procesos de auditoría, investigación, junta médica, entre otros por falta de las historias clínicas |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                                                                                     | Los sistemas de información dificultan la trazabilidad de las historias clínicas                                                  |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 2                                                                                                                                                                     | Archivamiento inadecuado                                                                                                          |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 3                                                                                                                                                                     | Sobrecarga laboral                                                                                                                |                      |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Causa N° 4                                                                                                                                                                     | Dificultades en la organización del trabajo                                                                                       |                      |                       |      |
| Diagrama Causa Efecto                                      |                                                | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                                                                                  |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
| 4 VALORACION DEL RIEGO                                     |                                                |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   | IMPACTO              |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   | Analisis             | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   | Muy bajo             | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   | Bajo                 | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   | Moderado             | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                                                                                                           | 0.70                                                                                                                              | Alto                 | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   | Muy alto             | 0.80                  |      |
|                                                            | Alta                                           |                                                                                                                                                                                | 0.70                                                                                                                              | Alto                 |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                    |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto |                                                                                                                                                                                | 0.280                                                                                                                             | Prioridad del Riesgo | Alta Prioridad        |      |



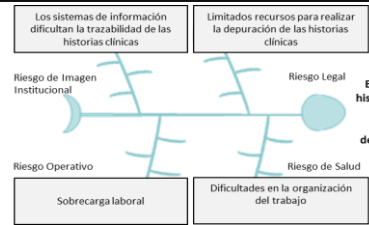
| RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |                   |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X         | Evitar Riesgo     |  |
|                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           | Transferir Riesgo |  |
| 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No aplica |                   |  |
| 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |                   |  |
| 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo mensual del indicador "Solicitudes de préstamo de historias clínicas pendientes de atención"                                                                                                                                                                                                             |           |                   |  |
| 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | ^- Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>^- Mejorar el proceso de selección del personal asignado al archivo, para alinearlo al perfil del puesto.<br>^- Mejorar la distribución de carga de trabajo en el archivo para cumplir con las actividades programadas. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.03.04

## Depuración de historias clínicas

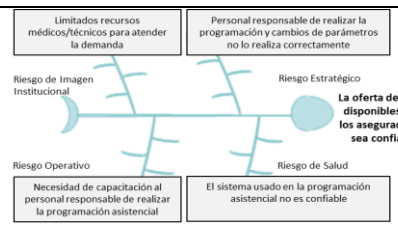
| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                      |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                      |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                               | Prestaciones de Salud                                                                                                                        |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                    | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                          |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                 | -                                                                                                                                            |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                        | Depuración de historias clínicas                                                                                                             |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                            | Realizar la depuración diaria de las historias clínicas                                                                                      |                      |                       |                |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                          | Retirar las historias clínicas pasivas del archivo activo de acuerdo a la normatividad vigente con el fin de mantener actualizado el archivo |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                            | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                      |                      |                       |                |
| 3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                                |                                                |                                                                                      |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
| 3.1                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | TIPO DE RIESGO                                                                       | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Legal, de Salud                                                                                   |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | CODIFICACION                                                                         |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                               | El archivo de historias clínicas activo no se encuentre actualizado                                                                          |                      |                       |                |
|                                                            |                                                | CAUSA Nº 1                                                                           | Los sistemas de información dificultan la trazabilidad de las historias clínicas                                                             |                      |                       |                |
|                                                            |                                                |                                                                                      | Limitados recursos para realizar la depuración de las historias clínicas                                                                     |                      |                       |                |
|                                                            |                                                |                                                                                      | Sobrecarga laboral                                                                                                                           |                      |                       |                |
|                                                            |                                                |                                                                                      | Dificultades en la organización del trabajo                                                                                                  |                      |                       |                |
| TECNICA DE DIAGRAMACION                                    | Diagrama Causa Efecto                          | Diagrama de Ishikawa                                                                 |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
|                                                            | Diagrama de Flujo de Procesos                  |  |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
| 4 VALORACION DEL RIEGO                                     |                                                |                                                                                      |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                      |                                                                                                                                              | IMPACTO              |                       |                |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                |                                                                                                                                              | Analisis             | Analisis Cuantitativo |                |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                 |                                                                                                                                              | Muy bajo             | 0.05                  |                |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                 |                                                                                                                                              | Bajo                 | 0.10                  |                |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                 |                                                                                                                                              | Moderado             | 0.20                  |                |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                 | 0.70                                                                                                                                         | Alto                 | 0.40                  | 0.40           |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                 |                                                                                                                                              | Muy alto             | 0.80                  |                |
|                                                            | Alta                                           |                                                                                      | 0.70                                                                                                                                         | Alto                 |                       | 0.40           |
|                                                            | 4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                    |                                                                                      |                                                                                                                                              |                      |                       |                |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto |                                                                                      | 0.280                                                                                                                                        | Prioridad del Riesgo |                       | Alta Prioridad |

| RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                                       |           |   |                   |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|-------------------|--|
| 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                        |           | X | Evitar Riesgo     |  |
|                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                        |           |   | Transferir Riesgo |  |
| 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                    | No aplica |   |                   |  |
| 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                                             |           |   |                   |  |
| 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo diario del indicador "Historias clínicas depuradas"                                                                                                                                         |           |   |                   |  |
| 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | '- Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>'- Mejorar la distribución de carga de trabajo en el archivo para cumplir con las actividades programadas. |           |   |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.04 Revisión de la programación asistencial

| FICHA DE RIESGO                                            |                             |                                                                     |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                             |                                                                     |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO          | Macroproceso (Nivel 0)                                              | Prestaciones de Salud                                                                                                                 |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Proceso (Nivel 1)                                                   | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Subproceso (Nivel 2)                                                | -                                                                                                                                     |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Procedimiento                                                       | Revisión de la programación asistencial                                                                                               |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Actividad                                                           | Realizar el cambio de parámetros                                                                                                      |                      |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO        | Descripción                                                         | Revisar la programación asistencial con el fin de poner a disposición de los asegurado la cantidad mas eficiente de cupos disponibles |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                           | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                               |                      |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS   |                                                                     |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO              | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud    |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
| 3.2                                                        | CODIFICACION                |                                                                     |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO      | La oferta de cupos disponibles para los asegurados no sea confiable |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)      | Causa N° 1                                                          | Limitados recursos médicos/técnicos para atender la demanda                                                                           |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Causa N° 2                                                          | Personal responsable de realizar la programación y cambios de parámetros no lo realiza correctamente                                  |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Causa N° 3                                                          | Necesidad de capacitación al personal responsable de realizar la programación asistencial                                             |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Causa N° 4                                                          | El sistema usado en la programación asistencial no es confiable                                                                       |                      |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION     | Diagrama Causa Efecto                                               | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                  |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Diagrama de Flujo de Procesos                                       |                                                  |                      |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIEGO        |                                                                     |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA  |                                                                     |                                                                                                                                       | IMPACTO              |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo        | Analisis Cuantitativo                                               |                                                                                                                                       | Analisis             | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                    | 0.10                                                                |                                                                                                                                       | Muy bajo             | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                        | 0.30                                                                |                                                                                                                                       | Bajo                 | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                    | 0.50                                                                |                                                                                                                                       | Moderado             | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                        | 0.70                                                                | 0.70                                                                                                                                  | Alto                 | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                    | 0.90                                                                |                                                                                                                                       | Muy alto             | 0.80                  |      |
|                                                            | Alta                        |                                                                     | 0.70                                                                                                                                  | Alto                 |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO |                                                                     |                                                                                                                                       |                      |                       |      |
|                                                            |                             | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto                      | 0.280                                                                                                                                 | Prioridad del Riesgo | Alta Prioridad        |      |

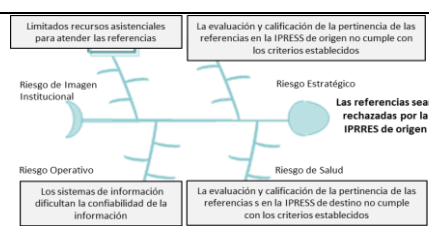
|     |                                                                           |                                                                                                                                                                          |           |                   |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5   | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                   |                                                                                                                                                                          |           |                   |  |
| 5.1 | ESTRATEGIA                                                                | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                           | X         | Evitar Riesgo     |  |
|     |                                                                           | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                           |           | Transferir Riesgo |  |
| 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber<br>marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                       | No aplica |                   |  |
| 5.3 | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                             | No aplica                                                                                                                                                                |           |                   |  |
| 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                      | Monitoreo diario del indicador "Cambio de parámetros"                                                                                                                    |           |                   |  |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                       | ^- Mejorar el sistema SGSS, usado en la programación asistencial.<br>^- Brindar capacitación al personal responsable de realizar la programación y cambio de parámetros. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.05.01

## Solicitud de referencia

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                     | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                          | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                       |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                                              | Solicitud de referencias                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                                                  | Evaluar y calificar la pertinencia de la referencia                                                                                                                                                                                                                       |                |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                | Brindar continuidad al tratamiento médico de un asegurado, a través de la entrega de una referencia con la finalidad de trasladar la responsabilidad del manejo médico y administrativo a otro médico de una IPRESS de mayor capacidad para la atención de su tratamiento |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                  | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                   |                |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
| 3.2                                                        | CODIFICACION                                   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | Las referencias sean rechazadas por el personal de Referencias y Contrarreferencias de la IPRES de destino |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                 | Limitados recursos asistenciales para atender las referencias                                                                                                                                                                                                             |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 2                                                                                                 | La evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos                                                                                                                                        |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 3                                                                                                 | Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información                                                                                                                                                                                                 |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 4                                                                                                 | La evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias en la IPRESS de origen no cumple con los criterios establecidos                                                                                                                                         |                |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                                      | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                              |                                                                                                                                                                                       |                |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIESGO                          |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           | IMPACTO        |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Analisis       | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Muy bajo       | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Bajo           | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                                       | 0.50                                                                                                                                                                                                                                                                      | Moderado       | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Alto           | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Muy alto       | 0.80                  |      |
|                                                            | Moderada                                       |                                                                                                            | 0.50                                                                                                                                                                                                                                                                      | Alto           |                       | 0.40 |
| 4.3                                                        | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                        |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.200                                                                                                      | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                      | Alta Prioridad |                       |      |

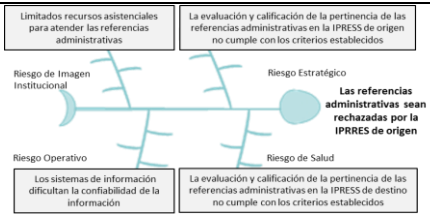
|     |                         |                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |           |                   |  |
|-----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5   | RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |           |                   |  |
|     | 5.1                     | ESTRATEGIA                                                                                                                                                                                                         | Mitigar Riesgo                                           | X         | Evitar Riesgo     |  |
|     |                         |                                                                                                                                                                                                                    | Aceptar Riesgo                                           |           | Transferir Riesgo |  |
|     | 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber<br>marcado Transferir el Riesgo)                                                                                                                                          | Oficina /Direccion                                       | No aplica |                   |  |
|     | 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                                                                                                                                                                      | No aplica                                                |           |                   |  |
|     | 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                                                                                                                                                               | Monitoreo mensual del indicador "Referencias rechazadas" |           |                   |  |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO     | - Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>- Mejorar el proceso de evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias en la IPRESS de Origen v Destino. |                                                          |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.05.02

## Referencia administrativa

| FICHA DE RIESGO                                             |                             |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS |                             |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
| 1                                                           | NOMBRE DEL PROCESO          | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                     | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Proceso (Nivel 1)                                                                                                          | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Procedimiento                                                                                                              | Referencia Administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Actividad                                                                                                                  | Evaluar los resultados confirmatorios y/o de ayuda al diagnóstico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                       |      |
| 2                                                           | OBJETIVO DEL PROCESO        | Descripción                                                                                                                | Brindar continuidad al tratamiento médico del asegurado de alto riesgo, a través de la entrega de una referencia administrativa con la finalidad de trasladar la responsabilidad del manejo médico y administrativo a otro médico de una IPRESS de mayor capacidad para la atención de su tratamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                                  | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |                       |      |
| 3                                                           | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS   |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
| 3.1                                                         | TIPO DE RIESGO              | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
| 3.2                                                         | CODIFICACION                |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
| 3.3                                                         | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO      | Las eferencias administrativas sean rechazadas por el personal de Referencias y Contrarreferencias de la IPRRES de destino |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
| 3.4                                                         | CAUSA(S) GENERADORA(S)      | Causa N° 1                                                                                                                 | Limitados recursos asistenciales para atender las referencias administrativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Causa N° 2                                                                                                                 | La evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias administrativas en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Causa N° 3                                                                                                                 | Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Causa N° 4                                                                                                                 | La evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias administrativas en la IPRESS de origen no cumple con los criterios establecidos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                       |      |
|                                                             | TECNICA DE DIAGRAMACION     | Diagrama Causa Efecto                                                                                                      | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                              |  <p>El diagrama de flujo de procesos muestra el flujo de la referencia administrativa. Comienza con 'Limitados recursos asistenciales para atender las referencias administrativas' (Riesgo de Imagen Institucional), seguido de 'La evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias administrativas en la IPRESS de origen no cumple con los criterios establecidos' (Riesgo Estratégico), luego 'Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información' (Riesgo Operativo), y finalmente 'La evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias administrativas en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos' (Riesgo de Salud). El resultado final es 'Las referencias administrativas sean rechazadas por la IPRESS de origen'.</p> |                      |                       |      |
| 4                                                           | VALORACION DEL RIEGO        |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
| 4.1                                                         | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA  |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | IMPACTO              |                       |      |
|                                                             | Analisis Cualitativo        | Analisis Cuantitativo                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Analisis             | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                             | Muy baja                    | 0.10                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Muy bajo             | 0.05                  |      |
|                                                             | Baja                        | 0.30                                                                                                                       | 0.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bajo                 | 0.10                  |      |
|                                                             | Moderada                    | 0.50                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Moderado             | 0.20                  |      |
|                                                             | Alta                        | 0.70                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Alto                 | 0.40                  | 0.40 |
|                                                             | Muy alta                    | 0.90                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Muy alto             | 0.80                  |      |
|                                                             | Baja                        |                                                                                                                            | 0.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Alto                 |                       | 0.40 |
|                                                             | 4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
|                                                             |                             | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto                                                                             | 0.120                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Prioridad del Riesgo | Prioridad Moderada    |      |



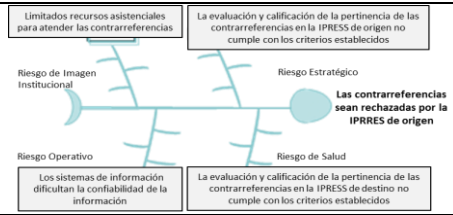
|     |                         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |           |                   |  |
|-----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5   | RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |           |                   |  |
|     | 5.1                     | ESTRATEGIA                                                                                                                                                                                                                           | Mitigar Riesgo                                                           | X         | Evitar Riesgo     |  |
|     |                         |                                                                                                                                                                                                                                      | Aceptar Riesgo                                                           |           | Transferir Riesgo |  |
|     | 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)                                                                                                                                                               | Oficina /Direccion                                                       | No aplica |                   |  |
|     | 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                                                                                                                                                                                        | No aplica                                                                |           |                   |  |
|     | 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                                                                                                                                                                                 | Monitoreo mensual del indicador "Referencias administrativas rechazadas" |           |                   |  |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO     | ´- Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>´- Mejorar el proceso de evaluación y calificación de la pertinencia de las referencias administrativas en la IPRESS de Origen y Destino. |                                                                          |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.05.03

## Contrarreferencia

| FICHA DE RIESGO                                            |                               |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                               |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO            | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                           | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                               |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Proceso (Nivel 1)                                                                                                | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                                 |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Subproceso (Nivel 2)                                                                                             | -                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Procedimiento                                                                                                    | Contrarreferencia                                                                                                                                                                                                                   |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Actividad                                                                                                        | Generar la contrarreferencia                                                                                                                                                                                                        |                      |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO          | Descripción                                                                                                      | Brindar continuidad al tratamiento médico de un asegurado, a través de la entrega de una contrarreferencia con la finalidad de trasladar la responsabilidad del manejo médico y administrativo a otro médico de su IPRESS de origen |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                        | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                             |                      |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS     |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud                                                 |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
|                                                            | CODIFICACION                  |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
|                                                            | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO        | Las contrarreferencias sean rechazadas por el personal de Referencias y Contrarreferencias de la IPRES de origen |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
|                                                            | CAUSA(S) GENERADORA(S)        | Causa N° 1                                                                                                       | Limitados recursos asistenciales para atender las contrarreferencias                                                                                                                                                                |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Causa N° 2                                                                                                       | La evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos                                                                                           |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Causa N° 3                                                                                                       | Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información                                                                                                                                                           |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Causa N° 4                                                                                                       | La evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias en la IPRESS de origen no cumple con los criterios establecidos                                                                                            |                      |                       |      |
| TECNICA DE DIAGRAMACION                                    | Diagrama Causa Efecto         | Diagrama de Ishikawa                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
|                                                            | Diagrama de Flujo de Procesos |                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIEGO          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA    |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     | IMPACTO              |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo          | Analisis Cuantitativo                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                     | Analisis             | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                      | 0.10                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     | Muy bajo             | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                          | 0.30                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     | Bajo                 | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                      | 0.50                                                                                                             | 0.50                                                                                                                                                                                                                                | Moderado             | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                          | 0.70                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     | Alto                 | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                      | 0.90                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     | Muy alto             | 0.80                  |      |
|                                                            | Moderada                      |                                                                                                                  | 0.50                                                                                                                                                                                                                                | Alto                 |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO   |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                       |      |
|                                                            |                               | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto                                                                   | 0.200                                                                                                                                                                                                                               | Prioridad del Riesgo | Alta Prioridad        |      |

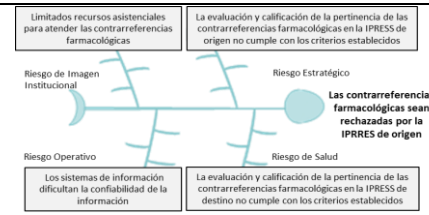
|   |                         |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           |           |                   |  |
|---|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5 | RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           |           |                   |  |
|   | 5.1                     | ESTRATEGIA                                                                | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                            | X         | Evitar Riesgo     |  |
|   |                         |                                                                           | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                            |           | Transferir Riesgo |  |
|   | 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber<br>marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                                        | No aplica |                   |  |
|   | 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                             | No aplica                                                                                                                                                                                                                 |           |                   |  |
|   | 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                      | Monitoreo mensual del indicador "Contrarreferencias rechazadas"                                                                                                                                                           |           |                   |  |
|   | 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                       | - Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>- Mejorar el proceso de evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias en la IPRESS de Origen y Destino. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.05.04

## Contrarreferencia farmacológica

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                           |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                           |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                    | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                         | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                      | -                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                             | Contrarreferencia farmacológica                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                 | Ingresar el formato de la contrarreferencia farmacológica en el sistema informático o llenar el formato de contrarreferencia farmacológica                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                               | Brindar continuidad al tratamiento farmacológico de un asegurado, a través de la entrega de una contrarreferencia farmacológica con la finalidad de trasladar la responsabilidad de su tratamiento a su IPRESS de origen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                           |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            | 3.1                                            | TIPO DE RIESGO                            | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            | 3.2                                            | CODIFICACION                              |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            | 3.3                                            | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                    | Las contrarreferencias farmacológicas sean rechazadas por el personal de Referencias y Contrarreferencias de la IPRESS de origen                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            | 3.4                                            | CAUSA(S) GENERADORA(S)                    | Causa N° 1                                                                                                                                                                                                               | Limitados recursos asistenciales para atender las contrarreferencias farmacológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |      |
| Causa N° 2                                                 |                                                |                                           | La evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias farmacológicas en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
| Causa N° 3                                                 |                                                |                                           | Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
| Causa N° 4                                                 |                                                |                                           | La evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias farmacológicas en la IPRESS de origen no cumple con los criterios establecidos                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        |                                           | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                                                                                                    | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |      |
|                                                            |                                                |                                           | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                                                                                                                            |  <p>El diagrama de flujo de procesos muestra el flujo de la contrarreferencia farmacológica. Comienza con 'Limitados recursos asistenciales para atender las contrarreferencias farmacológicas', que genera el 'Riesgo de Imagen Institucional'. Este riesgo se relaciona con 'La evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias farmacológicas en la IPRESS de origen no cumple con los criterios establecidos', que genera el 'Riesgo Estratégico'. El 'Riesgo Estratégico' se relaciona con 'Las contrarreferencias farmacológicas sean rechazadas por la IPRESS de origen'. Este riesgo se relaciona con 'La evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias farmacológicas en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos', que genera el 'Riesgo de Salud'. El 'Riesgo de Salud' se relaciona con 'Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información', que genera el 'Riesgo Operativo'. El 'Riesgo Operativo' se relaciona con 'La evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias farmacológicas en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos', que genera el 'Riesgo de Salud'.</p> |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIEGO                           |                                           |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                           |                                                                                                                                                                                                                          | IMPACTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                     |                                                                                                                                                                                                                          | Analisis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                      |                                                                                                                                                                                                                          | Muy bajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                      | 0.30                                                                                                                                                                                                                     | Bajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                      |                                                                                                                                                                                                                          | Moderado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                      |                                                                                                                                                                                                                          | Alto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                      |                                                                                                                                                                                                                          | Muy alto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0.80                  |      |
|                                                            | Baja                                           |                                           | 0.30                                                                                                                                                                                                                     | Alto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3                                            | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                   |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.120                                     | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                     | Prioridad Moderada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |      |

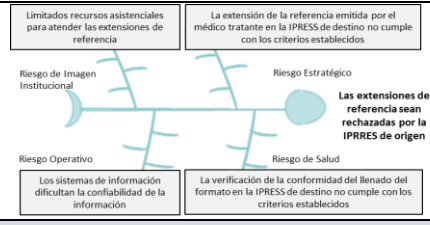
|     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                          |           |                   |  |
|-----|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5   | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                                                                                                                                                                                          |           |                   |  |
| 5.1 | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                           | X         | Evitar Riesgo     |  |
|     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                           |           | Transferir Riesgo |  |
| 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                                                       | No aplica |                   |  |
| 5.3 | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                                                                                |           |                   |  |
| 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo mensual del indicador "Contrarreferencias farmacológicas rechazadas"                                                                                                                                                           |           |                   |  |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | ~ Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>~ Mejorar el proceso de evaluación y calificación de la pertinencia de las contrarreferencias farmacológicas en la IPRESS de Origen y Destino. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.05.05

## Extensión de la referencia

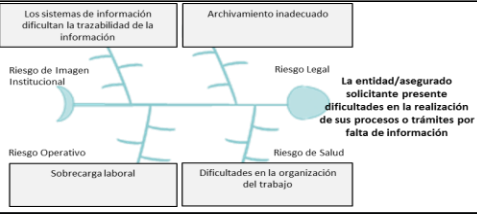
| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                    | Prestaciones de Salud                                                                                                                      |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                                         | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                        |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                      | -                                                                                                                                          |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                                                             | Extensión de la referencia                                                                                                                 |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                                                                 | Evaluar el cuadro clínico y exámenes auxiliares del paciente                                                                               |                    |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                               | Brindar continuidad al tratamiento médico de un asegurado en la IPRESS de destino a través de la entrega de una extensión de la referencia |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)                                                                                | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                    |                    |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Estratégico, de Salud                                                          |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
| 3.2                                                        | CODIFICACION                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | Las extensiones de referencia sean rechazadas por el personal de Referencias y Contrarreferencias de la IPRRES de destino |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                                | Limitados recursos asistenciales para atender las extensiones de referencia                                                                |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 2                                                                                                                | La extensión de la referencia emitida por el médico tratante en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos              |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 3                                                                                                                | Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información                                                                  |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 4                                                                                                                | La verificación de la conformidad del llenado del formato en la IPRESS de destino no cumple con los criterios establecidos                 |                    |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                                                     | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                       |                    |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                             |                                                       |                    |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIEGO                           |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                            | IMPACTO            |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                                     |                                                                                                                                            | Analisis           | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                                      |                                                                                                                                            | Muy bajo           | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                                                      | 0.30                                                                                                                                       | Bajo               | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                                                      |                                                                                                                                            | Moderado           | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                                                      |                                                                                                                                            | Alto               | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                                      |                                                                                                                                            | Muy alto           | 0.80                  |      |
|                                                            | Baja                                           |                                                                                                                           | 0.30                                                                                                                                       | Alto               |                       | 0.40 |
|                                                            |                                                |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
|                                                            |                                                |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
| 4.3                                                        | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                        |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                    |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.120                                                                                                                     | Prioridad del Riesgo                                                                                                                       | Prioridad Moderada |                       |      |

|   |                         |                                                                        |                                                                                                                                                                                         |           |                   |  |
|---|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5 | RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                         |           |                   |  |
|   | 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                          | X         | Evitar Riesgo     |  |
|   |                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                          |           | Transferir Riesgo |  |
|   | 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                      | No aplica |                   |  |
|   | 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                               |           |                   |  |
|   | 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo mensual del indicador "Extensiones de referencia de rechazadas "                                                                                                              |           |                   |  |
|   | 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | ^ - Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>^ - Mejorar el proceso de emisión de la extensión de la referencia en la IPRESS de Destino. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.06 Registros médicos

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                                                                                                              |                                                                                                                       |                |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                                                                                                              |                                                                                                                       |                |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                       | Prestaciones de Salud                                                                                                 |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                                            | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                   |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                         | -                                                                                                                     |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                                                                                                                | Registros médicos                                                                                                     |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                                                                                                    | Buscar información                                                                                                    |                |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                                  | Atender las solicitudes de información de manera oportuna para satisfacer los fines para los cuales fueron requeridos |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                                    | Lima, Lima, Jesús María                                                                                               |                |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                                                              |                                                                                                                       |                |                       |      |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, Legal, de Salud                                                                   |                                                                                                                       |                |                       |      |
| 3.2                                                        | CODIFICACION                                   |                                                                                                                              |                                                                                                                       |                |                       |      |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | La entidad/asegurado solicitante presente dificultades en la realización de sus procesos o trámites por falta de información |                                                                                                                       |                |                       |      |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                                   | Los sistemas de información dificultan la trazabilidad de la información                                              |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 2                                                                                                                   | Archivamiento inadecuado                                                                                              |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 3                                                                                                                   | Sobrecarga laboral                                                                                                    |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Causa N° 4                                                                                                                   | Dificultades en la organización del trabajo                                                                           |                |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                                                        | Diagrama de Ishikawa                                                                                                  |                |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                                |                                   |                |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIEGO                           |                                                                                                                              |                                                                                                                       |                |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                                              |                                                                                                                       | IMPACTO        |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                                        |                                                                                                                       | Analisis       | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                                         |                                                                                                                       | Muy bajo       | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                                                                                                         |                                                                                                                       | Bajo           | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                                                                                                         |                                                                                                                       | Moderado       | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                                                                                                         | 0.70                                                                                                                  | Alto           | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                                         |                                                                                                                       | Muy alto       | 0.80                  |      |
|                                                            | Alta                                           |                                                                                                                              | 0.70                                                                                                                  | Alto           |                       | 0.40 |
|                                                            | 4.3                                            | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                                                                                      |                                                                                                                       |                |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.280                                                                                                                        | Prioridad del Riesgo                                                                                                  | Alta Prioridad |                       |      |



|     |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                   |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5   | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                   |  |
| 5.1 | ESTRATEGIA                                                                | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                       | X         | Evitar Riesgo     |  |
|     |                                                                           | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           | Transferir Riesgo |  |
| 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber<br>marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No aplica |                   |  |
| 5.3 | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                             | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |                   |  |
| 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                      | Monitoreo mensual del indicador "Solicitudes de información pendientes de atención"                                                                                                                                                                                                                  |           |                   |  |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                       | ^- Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>^- Mejorar el proceso de selección del personal asignado al archivo, para alinearlo al perfil del puesto.<br>^- Mejorar la distribución de carga de trabajo para cumplir con las actividades programadas. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.07 Traslado y entrega de cadáveres

| FICHA DE RIESGO                                            |                            |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|--|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                            |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO         | Macroproceso (Nivel 0)                                    | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Proceso (Nivel 1)                                         | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                                       |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Subproceso (Nivel 2)                                      | -                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Procedimiento                                             | Traslado y entrega de cadáveres                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Actividad                                                 | Trasladar al cadáver a la morgue según corresponda - hospital / emergencia celim                                                                                                                                                          |                                                                                      |                       |      |  |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO       | Descripción                                               | Atender las solicitudes de traslado del hospital y del emergencia celim para el traslado de cadáveres hacia el área de mortuorio con la objetivo de entregarlos formalmente a sus familiares o morgue central de lima, según sea el caso. |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                 | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                      |                       |      |  |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS  |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
| 3.1                                                        | TIPO DE RIESGO             | Riesgo de Imagen Institucional, Operativo                 |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
| 3.2                                                        | CODIFICACION               |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
| 3.3                                                        | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO     | Relevante, abandono de cadáveres óbito , RN, adulto mayor |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
| 3.4                                                        | CAUSA(S) GENERADORA(S)     | Causa N° 1                                                | Óbito: desconocimiento de acercarse a mortuorio para hacer el retiro del mismo, factor económico, desinterés.                                                                                                                             |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Causa N° 2                                                | RN: factor económico, desinterés.                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Causa N° 3                                                | Adulto mayor: en abandono, sin familiares solo conocidos o ciudadanos, factor económico.                                                                                                                                                  |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Causa N° 4                                                | Procesos de registro manuales.                                                                                                                                                                                                            |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION    | Diagrama Causa Efecto                                     | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                                                                                                                      |  |                       |      |  |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIESGO      |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           | IMPACTO                                                                              |                       |      |  |
|                                                            | Analisis Cualitativo       | Analisis Cuantitativo                                     |                                                                                                                                                                                                                                           | Analisis                                                                             | Analisis Cuantitativo |      |  |
|                                                            | Muy baja                   | 0.10                                                      |                                                                                                                                                                                                                                           | Muy bajo                                                                             | 0.05                  |      |  |
|                                                            | Baja                       | 0.30                                                      |                                                                                                                                                                                                                                           | Bajo                                                                                 | 0.10                  |      |  |
|                                                            | Moderada                   | 0.50                                                      | 0.50                                                                                                                                                                                                                                      | Moderado                                                                             | 0.20                  | 0.20 |  |
|                                                            | Alta                       | 0.70                                                      |                                                                                                                                                                                                                                           | Alto                                                                                 | 0.40                  |      |  |
|                                                            | Muy alta                   | 0.90                                                      |                                                                                                                                                                                                                                           | Muy alto                                                                             | 0.80                  |      |  |
|                                                            | Moderada                   |                                                           | 0.50                                                                                                                                                                                                                                      | Moderado                                                                             |                       | 0.20 |  |
|                                                            | 4.3                        | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                       |      |  |
|                                                            |                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto            | 0.100                                                                                                                                                                                                                                     | Prioridad del Riesgo                                                                 | Prioridad Moderada    |      |  |

|     |                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                          |                 |                   |   |
|-----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---|
| 5   | RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                                                                                         |                                                                                                                          |                 |                   |   |
|     | 5.1                     | ESTRATEGIA                                                                                                                              | Mitigar Riesgo                                                                                                           |                 | Evitar Riesgo     | X |
|     |                         |                                                                                                                                         | Aceptar Riesgo                                                                                                           |                 | Transferir Riesgo | X |
|     | 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber<br>marcado Transferir el Riesgo)                                                               | Oficina /Direccion                                                                                                       | servicio social |                   |   |
|     | 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                                                                                           | No aplica                                                                                                                |                 |                   |   |
|     | 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                                                                                    | Monitoreo a pacientes con riesgo de abandono sin familias, sin medios economicos ya los que cuentan solo con cuidadores. |                 |                   |   |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO     | El retiro de todos los cadaveres obito, RN, carta poder para los cuidadores o responsables para la entrega de cadaver de manera formal. |                                                                                                                          |                 |                   |   |

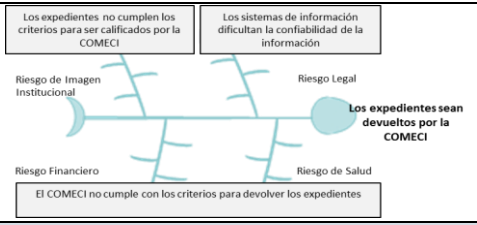
### Matriz de Probabilidad e Impacto

|                                                                   |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>FICHA DE RIESGO</b><br><b>Matriz de probabilidad e impacto</b> |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|

|                               |          |      |          |       |          |          |          |
|-------------------------------|----------|------|----------|-------|----------|----------|----------|
| 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     |

## M02.03.08.01

## Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790

| FICHA DE RIESGO                                             |                                                |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS |                                                |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
| 1                                                           | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                             | Prestaciones de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                                                  | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                               | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Procedimiento                                                                                                                      | Elaboración de expedientes para la COMECI - Ley N° 26790                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Actividad                                                                                                                          | Armar el expediente y derivar a la COMECI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                       |      |
| 2                                                           | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                                        | Elaborar el expediente de los pacientes que requieren el Informe Médico de Certificación de Incapacidad - IMECI para su posterior calificación por la COMECI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                                          | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                       |      |
| 3                                                           | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
| 3.1                                                         | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Financiero, Legal, de Salud                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
| 3.2                                                         | CODIFICACION                                   |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
| 3.3                                                         | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | Los expedientes sean devueltos por la COMECI y el asegurado no pueda gestionar oportunamente el pago de subsidios correspondientes |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
| 3.4                                                         | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                                         | Los expedientes no cumplen los criterios para ser calificados por la COMECI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Causa N° 2                                                                                                                         | Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Causa N° 3                                                                                                                         | El COMECI no cumple con los criterios para devolver los expedientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                       |      |
|                                                             | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                                                              | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                       |      |
|                                                             |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                                      |  <p>Los expedientes no cumplen los criterios para ser calificados por la COMECI</p> <p>Los sistemas de información dificultan la confiabilidad de la información</p> <p>Riesgo de Imagen Institucional</p> <p>Riesgo Legal</p> <p>Riesgo Financiero</p> <p>Riesgo de Salud</p> <p>Los expedientes sean devueltos por la COMECI</p> <p>El COMECI no cumple con los criterios para devolver los expedientes</p> |                    |                       |      |
| 4                                                           | VALORACION DEL RIEGO                           |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
| 4.1                                                         | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | IMPACTO            |                       |      |
|                                                             | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Analisis           | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                             | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Muy bajo           | 0.05                  |      |
|                                                             | Baja                                           | 0.30                                                                                                                               | 0.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Bajo               | 0.10                  |      |
|                                                             | Moderada                                       | 0.50                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Moderado           | 0.20                  |      |
|                                                             | Alta                                           | 0.70                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Alto               | 0.40                  | 0.40 |
|                                                             | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Muy alto           | 0.80                  |      |
|                                                             | Baja                                           |                                                                                                                                    | 0.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Alto               |                       | 0.40 |
|                                                             |                                                |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
|                                                             |                                                |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
| 4.3                                                         | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                        |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                       |      |
|                                                             | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.120                                                                                                                              | Prioridad del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Prioridad Moderada |                       |      |

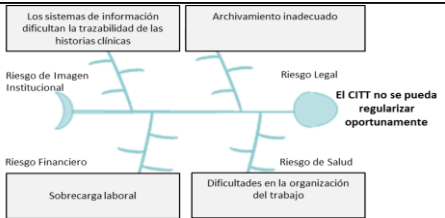
|   |                         |                                                                        |                                                                                                                                                                                        |           |                   |  |
|---|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5 | RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                        |                                                                                                                                                                                        |           |                   |  |
|   | 5.1                     | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                         | X         | Evitar Riesgo     |  |
|   |                         |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                         |           | Transferir Riesgo |  |
|   | 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                     | No aplica |                   |  |
|   | 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                                                                              |           |                   |  |
|   | 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo mensual del indicador "Expedientes devueltos por la COMECI "                                                                                                                 |           |                   |  |
|   | 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | ~ Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>~ Mejorar el proceso de elaboración de expedientes.<br>~ Mejorar la revisión de expedientes. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.08.02

## Regularización de CITT

| FICHA DE RIESGO                                            |                                                |                                           |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO |                                                |                                           |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
| 1                                                          | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                    | Prestaciones de Salud                                                                                                                         |                                                                          |                       |      |
|                                                            |                                                | Proceso (Nivel 1)                         | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                                           |                                                                          |                       |      |
|                                                            |                                                | Subproceso (Nivel 2)                      | -                                                                                                                                             |                                                                          |                       |      |
|                                                            |                                                | Procedimiento                             | Regularización de CITT                                                                                                                        |                                                                          |                       |      |
|                                                            |                                                | Actividad                                 | Solicitar historia clínica                                                                                                                    |                                                                          |                       |      |
| 2                                                          | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                               | Gestionar las solicitudes de regularización de los CITT de manera oportuna, para satisfacer los fines para los cuales fueron requeridos       |                                                                          |                       |      |
|                                                            |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito) | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                                       |                                                                          |                       |      |
| 3                                                          | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                           |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
|                                                            | 3.1                                            | TIPO DE RIESGO                            | Riesgo de Imagen Institucional, Financiero, Legal, de Salud                                                                                   |                                                                          |                       |      |
|                                                            | 3.2                                            | CODIFICACION                              |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
|                                                            | 3.3                                            | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                    | El CITT no se pueda regularizar oportunamente y el asegurado/empleador no pueda gestionar oportunamente el pago de subsidios correspondientes |                                                                          |                       |      |
|                                                            | 3.4                                            | CAUSA(S) GENERADORA(S)                    | Causa N° 1                                                                                                                                    | Los sistemas de información dificultan la trazabilidad de la información |                       |      |
| Causa N° 2                                                 |                                                |                                           | Archivamiento inadecuado                                                                                                                      |                                                                          |                       |      |
| Causa N° 3                                                 |                                                |                                           | Sobrecarga laboral                                                                                                                            |                                                                          |                       |      |
| Causa N° 4                                                 |                                                |                                           | Dificultades en la organización del trabajo                                                                                                   |                                                                          |                       |      |
|                                                            | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                     | Diagrama de Ishikawa                                                                                                                          |                                                                          |                       |      |
|                                                            |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos             |                                                           |                                                                          |                       |      |
| 4                                                          | VALORACION DEL RIEGO                           |                                           |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
| 4.1                                                        | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                           |                                                                                                                                               | IMPACTO                                                                  |                       |      |
|                                                            | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                     |                                                                                                                                               | Analisis                                                                 | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                            | Muy baja                                       | 0.10                                      |                                                                                                                                               | Muy bajo                                                                 | 0.05                  |      |
|                                                            | Baja                                           | 0.30                                      |                                                                                                                                               | Bajo                                                                     | 0.10                  |      |
|                                                            | Moderada                                       | 0.50                                      |                                                                                                                                               | Moderado                                                                 | 0.20                  |      |
|                                                            | Alta                                           | 0.70                                      | 0.70                                                                                                                                          | Alto                                                                     | 0.40                  | 0.40 |
|                                                            | Muy alta                                       | 0.90                                      |                                                                                                                                               | Muy alto                                                                 | 0.80                  |      |
|                                                            | Alta                                           |                                           | 0.70                                                                                                                                          | Alto                                                                     |                       | 0.40 |
|                                                            |                                                |                                           |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
|                                                            |                                                |                                           |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
| 4.3                                                        | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                        |                                           |                                                                                                                                               |                                                                          |                       |      |
|                                                            | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto |                                           | 0.280                                                                                                                                         | Prioridad del Riesgo                                                     | Alta Prioridad        |      |

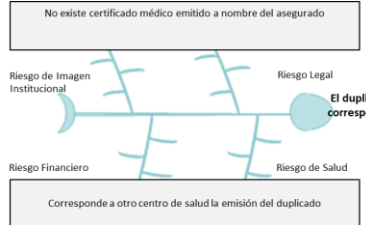
|   |                         |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |                   |  |
|---|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5 | RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |                   |  |
|   | 5.1                     | ESTRATEGIA                                                                | Mitigar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X         | Evitar Riesgo     |  |
|   |                         |                                                                           | Aceptar Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           | Transferir Riesgo |  |
|   | 5.2                     | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber<br>marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No aplica |                   |  |
|   | 5.3                     | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                             | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |                   |  |
|   | 5.4                     | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                      | Monitoreo mensual del indicador "Solicitudes de regularización pendientes por falta de historias clínicas"                                                                                                                                                                                                         |           |                   |  |
|   | 5.5                     | RESPUESTA AL RIESGO                                                       | ⁰- Facilitar el soporte de recursos (sistemas, infraestructura, personal, entre otros).<br>⁰- Mejorar el proceso de selección del personal asignado al archivo, para alinearlo al perfil del puesto.<br>⁰- Mejorar la distribución de carga de trabajo en el archivo para cumplir con las actividades programadas. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

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

## M02.03.08.03

## Emisión de duplicado de CITT

| FICHA DE RIESGO                                             |                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                |                       |      |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|------|
| FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS |                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 1                                                           | NOMBRE DEL PROCESO                             | Macroproceso (Nivel 0)                                                                                                                          | Prestaciones de Salud                                                                                                          |                |                       |      |
|                                                             |                                                | Proceso (Nivel 1)                                                                                                                               | Pre-entrega de la Atención de Salud                                                                                            |                |                       |      |
|                                                             |                                                | Subproceso (Nivel 2)                                                                                                                            | -                                                                                                                              |                |                       |      |
|                                                             |                                                | Procedimiento                                                                                                                                   | Denegar emisión de duplicado                                                                                                   |                |                       |      |
|                                                             |                                                | Actividad                                                                                                                                       | Evaluar los sistemas de Essalud y la historia clínica                                                                          |                |                       |      |
| 2                                                           | OBJETIVO DEL PROCESO                           | Descripción                                                                                                                                     | Gestionar las solicitudes de duplicado de CITT de manera oportuna, para satisfacer los fines para los cuales fueron requeridos |                |                       |      |
|                                                             |                                                | Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)                                                                                                       | Lima, Lima, Jesús María                                                                                                        |                |                       |      |
| 3                                                           | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.1                                                         | TIPO DE RIESGO                                 | Riesgo de Imagen Institucional, Financiero, Legal, de Salud                                                                                     |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.2                                                         | CODIFICACION                                   |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.3                                                         | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                         | El duplicado de CITT no corresponda ser emitido y el asegurado/empleador no pueda gestionar oportunamente el pago de subsidios correspondientes |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 3.4                                                         | CAUSA(S) GENERADORA(S)                         | Causa N° 1                                                                                                                                      | No existe certificado médico emitido a nombre del asegurado                                                                    |                |                       |      |
|                                                             |                                                | Causa N° 2                                                                                                                                      | Corresponde a otro centro de salud la emisión del duplicado                                                                    |                |                       |      |
|                                                             | TECNICA DE DIAGRAMACION                        | Diagrama Causa Efecto                                                                                                                           | Diagrama de Ishikawa                                                                                                           |                |                       |      |
|                                                             |                                                | Diagrama de Flujo de Procesos                                                                                                                   |                                            |                |                       |      |
| 4                                                           | VALORACION DEL RIEGO                           |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 4.1                                                         | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA                     |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                | IMPACTO        |                       |      |
|                                                             | Analisis Cualitativo                           | Analisis Cuantitativo                                                                                                                           |                                                                                                                                | Analisis       | Analisis Cuantitativo |      |
|                                                             | Muy baja                                       | 0.10                                                                                                                                            |                                                                                                                                | Muy bajo       | 0.05                  |      |
|                                                             | Baja                                           | 0.30                                                                                                                                            |                                                                                                                                | Bajo           | 0.10                  |      |
|                                                             | Moderada                                       | 0.50                                                                                                                                            | 0.50                                                                                                                           | Moderado       | 0.20                  |      |
|                                                             | Alta                                           | 0.70                                                                                                                                            |                                                                                                                                | Alto           | 0.40                  | 0.40 |
|                                                             | Muy alta                                       | 0.90                                                                                                                                            |                                                                                                                                | Muy alto       | 0.80                  |      |
|                                                             | Moderada                                       |                                                                                                                                                 | 0.50                                                                                                                           | Alto           |                       | 0.40 |
|                                                             |                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                |                       |      |
| 4.3                                                         | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO                        |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                |                       |      |
|                                                             | Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto | 0.200                                                                                                                                           | Prioridad del Riesgo                                                                                                           | Alta Prioridad |                       |      |



|     |                                                                        |                                                                                                                                 |           |                   |  |
|-----|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--|
| 5   | RESPUESTA A LOS RIESGOS                                                |                                                                                                                                 |           |                   |  |
| 5.1 | ESTRATEGIA                                                             | Mitigar Riesgo                                                                                                                  | X         | Evitar Riesgo     |  |
|     |                                                                        | Aceptar Riesgo                                                                                                                  |           | Transferir Riesgo |  |
| 5.2 | RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo) | Oficina /Direccion                                                                                                              | No aplica |                   |  |
| 5.3 | CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO                                          | No aplica                                                                                                                       |           |                   |  |
| 5.4 | ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)                                   | Monitoreo mensual del indicador "Solicitudes de duplicados de CITT rechazadas"                                                  |           |                   |  |
| 5.5 | RESPUESTA AL RIESGO                                                    | *- Información en línea para que el asegurado pueda visualizar si tiene certificados médicos emitidos y en que centro de salud. |           |                   |  |

### Matriz de Probabilidad e Impacto

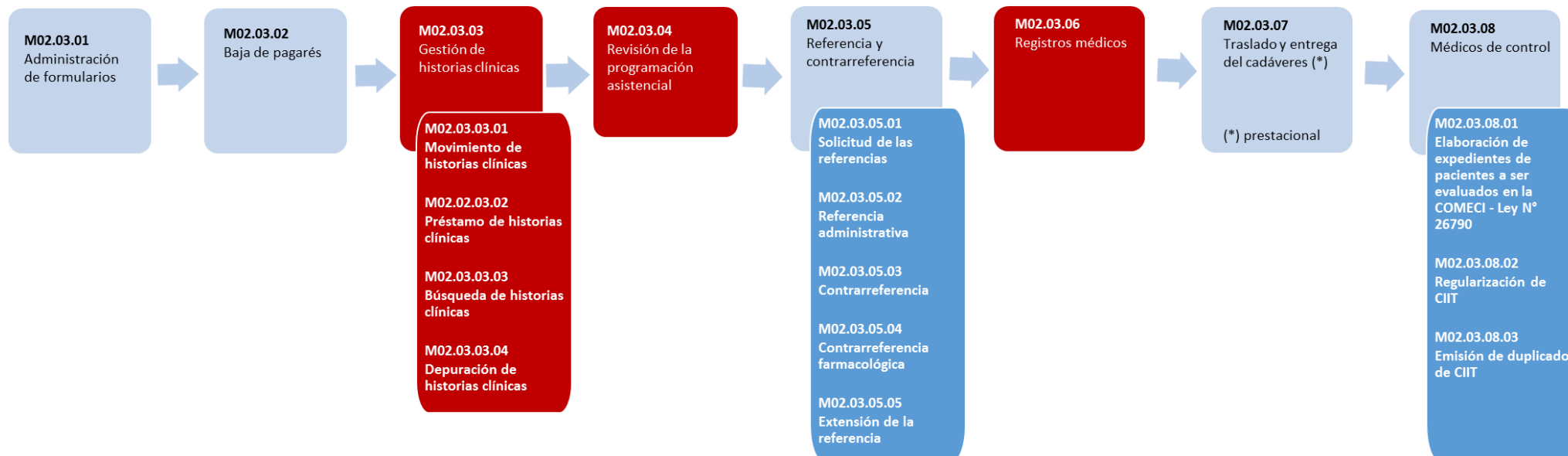
| FICHA DE RIESGO                  |          |      |          |       |          |          |          |
|----------------------------------|----------|------|----------|-------|----------|----------|----------|
| Matriz de probabilidad e impacto |          |      |          |       |          |  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

## 15. FACTORES CRÍTICOS

Los procesos que se han identificado como críticos por su **alto impacto** en el asegurado y su **mayor probabilidad de ocurrencia de no conformidades** en el escenario actual (**AS IS**) son: Gestión de historias clínicas, Revisión de la Programación Asistencial y Registros Médicos.

### PROCESOS CRÍTICOS

#### M02.03 Pre-entrega de la atención de salud



## 16. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se identificaron oportunidades de mejora que se recomiendan implementar en la siguiente etapa **TO BE** del Manual de Procesos y Procedimientos de la Jefatura de Admisión y Registros Médicos:

- **Oportunidades de mejora identificadas en los procesos:** A partir de la elaboración de los diagramas de flujo, fichas de procesos y procedimientos, se identificaron dos (02) tipos de mejora en los procesos: automatización/mejora de los sistemas de información y actividades que representan un “cuello de botella” en el proceso (ver cuadro “oportunidades de mejora identificadas en los procesos”)
- **Oportunidades de mejora identificadas en el ROF:** A partir de la elaboración de la matriz cliente-producto y del análisis del ROF, se identificaron algunas oportunidades de mejora. Es necesario analizar y revisar si es viable su inclusión en el ROF (ver cuadro “oportunidades de mejora identificadas en el ROF”)

| OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN LOS PROCESOS                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acciones                                                                 | M06.04.01<br>Administración de formularios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | M06.04.02<br>Baja de pagarés | M06.04.03<br>Gestión de historias clínicas                                                                                                                                                             | M06.04.04<br>Revisión de la programación asistencial                                                                                                                                                                                                 | M06.04.05<br>Referencia y Contrareferencia                                                                                                                              | M06.04.06<br>Registros médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | M06.04.07<br>Traslado y entrega de cadáveres | M06.04.08<br>Médicos de Control                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Evaluar la automatización o mejora de los sistemas de información</b> | <p>"Registro de Accidentes de Trabajo y Gestión del Formulario de aviso de Accidente de Trabajo en las IPRESS de ESSALUD", Directiva de Gerencia General N° 13-GCSPE-ESSALUD-2019 V.01. Se desconoce si este tema está incluido en el nuevo sistema SGSS.</p> <p>Mejorar el Sistema de Facturación Electrónica - SFE, se requieren algunas mejoras como: tener la opción de ingresar pagarés anulados, agregar "fecha de atención" en emergencia al SFE de los accidentes de tránsito y agresión por terceros, en la opción "sin pagaré" no hay para agregar montos facturables (ley de emergencia sin pagaré) ni la opción "regularizar", si presenta la documentación que lo acredite.</p> |                              | ESSI (Servicio de Salud Inteligente) para la digitalización de las historias clínicas, esto permitiría, por ejemplo: automatizar el movimiento, préstamo, búsqueda y depuración de historias clínicas. | Sistema de Gestión de Servicios de Salud – SGSS, por ejemplo, el anterior sistema SGH bloqueaba los feriados automáticamente para efectos de programación, este nuevo sistema requiere que el médico realice manualmente el bloqueo de los feriados. | x                                                                                                                                                                       | <p>Firma digital, principalmente para solicitudes de información que requieren de la firma de: Patología, Imagenología y Patología Clínica principalmente.</p> <p>ESSI (Servicio de Salud Inteligente) para la digitalización de las historias clínicas, esto permitiría, por ejemplo: dejar de realizar la actividad de contar hoja por hoja el contenido de las historias clínicas para atender las solicitudes de información.</p> | x                                            | ESSI (Servicio de Salud Inteligente) para la digitalización de las historias clínicas, esto permitiría, por ejemplo: atender oportunamente la elaboración de expedientes para la COMECI, la regularización de CITT y la emisión de duplicado de CIIT. |
| <b>Actividades que representan un "cuello de botella" en el proceso</b>  | La elaboración de la "denuncia policial" en caso de accidentes de tránsito o agresión por terceros. En emergencia, se requiere la presencia policial las 24 hrs. La regularización de este documento por parte del interesado impacta en el tiempo del proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              | Archivamiento inadecuado de historias clínicas, impacta en el movimiento, préstamo, búsqueda y depuración de historias clínicas.                                                                       | Programación asistencial inadecuada, impacta en la oferta de cupos disponibles para los asegurados.                                                                                                                                                  | Referencias emitidas incorrectamente en la IPRESS de origen (rechazadas), impacta directamente en el asegurado que no puede tener continuidad en su tratamiento médico. | Archivamiento inadecuado de historias clínicas, impacta en la atención de las solicitudes de información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | x                                            | Archivamiento inadecuado de historias clínicas, impacta en la elaboración de expedientes para la COMECI, la regularización de CITT y la emisión de duplicado de CIIT.                                                                                 |

| OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN EL ROF |                                               |                              |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acciones                                        | M06.04.01<br>Administración de<br>formularios | M06.04.02<br>Baja de pagarés | M06.04.03<br>Gestión de historias<br>clínicas                                                                              | M06.04.04<br>Revisión de la<br>programación<br>asistencial                                                                                                                                                                                              | M06.04.05<br>Referencia y<br>Contrareferencia                                                                                | M06.04.06<br>Registros médicos                                                                                             | M06.04.06<br>Traslado y entrega de<br>cadáveres                                                                                                                                                                    | M06.04.08<br>Médicos de Control                                                                                                                                                                                                                                               |
| Analizar si es viable su<br>inclusión en el ROF | x                                             | x                            | Dentro de la Jefatura<br>de Admisión y<br>Registros Médicos<br>como <b>Unidad de<br/>Gestión de Historias<br/>Clínicas</b> | Dentro de la<br>Gerencia del<br>Hospital Nacional<br>Edgardo Rebagliati<br>Martin, para<br>minimizar in-situ los<br>errores y hacer mas<br>eficiente el proceso<br>de programación<br>asistencial.<br>Adicionalmente a su<br>naturaleza<br>prestacional | Dentro de la Jefatura<br>de Admisión y<br>Registros Médicos<br>como <b>Unidad de<br/>Referencias y<br/>Contrareferencias</b> | Dentro de la Jefatura<br>de Admisión y<br>Registros Médicos<br>como <b>Unidad de<br/>Gestión de Historias<br/>Clínicas</b> | Dentro de la Gerencia<br>del Hospital Nacional<br>Edgardo Rebagliati<br>Martin, que tiene a cargo<br>las Gerencias Clínica,<br>Quirúrgica y de Ayuda al<br>Diagnóstico. Por su<br>naturaleza post-<br>prestacional | Dentro de la<br>Gerencia del<br>Hospital Nacional<br>Edgardo Rebagliati<br>Martin, por su<br>naturaleza<br>prestacional,<br>incorporándolos<br>como <b>Unidad<br/>Médicos de Control<br/>dentro de la Oficina<br/>de la Gestión de la<br/>Incapacidad<br/>Temporal - OGIT</b> |

## 17. CONCLUSIONES

- ✓ Actualizar los procesos y procedimientos, considerando un nuevo escenario de convivencia con el COVID-19.
- ✓ Incorporar el uso de la tecnología en los procesos que tienen impacto en el servicio (firma digital en el proceso de registros médicos, digitalización de documentos en el proceso de gestión de historias clínicas, entre otros), para minimizar el tiempo de respuesta en la atención.

## 18. RECOMENDACIONES

- ✓ Coordinar la implementación de las oportunidades de mejora identificadas en el presente manual, en el proceso de Admisión y Registros Médicos (proceso de pre-entrega de la atención de Salud), en coordinación con los procesos involucrados.

## ANEXO

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS MACRO-PROCESOS**

| OBJETIVO ESTRATEGICO<br>PEI 2017-2021 |                                                                                     | ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES |                                                                                                         | MACRO-PROCESO VINCULADO                                                                                                                                                                                                                                   | INDICADOR DE ALINEAMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OE1                                   | Brindar servicios preventivos y recuperativos a satisfacción de nuestros asegurados | AE1.1                                 | Mejorar la calidad de las prestaciones y satisfacción del asegurado                                     | E01 Gestion de Planificación Estratégica<br>E02 Modernización<br>E03 Gestión de la Calidad<br>M01 Gestion de Aseguramiento de Salud<br><br>M02 Prestaciones de Salud<br><br>M03 Prestaciones sociales<br>M04 Prestaciones económicas                      | Índice de satisfacción general<br><br>Años de vida saludable perdidos por 1,000 habitantes<br>Solicitudes dentro del plazo<br><br>Pacientes correctamente identificados según directivas vigentes<br><br>Adultos mayores beneficiados con Atención Integral<br>Grado Resolutiva del Primer Nivel<br>Tasa de Hospitalizaciones evitables |
|                                       |                                                                                     | AE1.2                                 | Alcanzar estándares de excelencia en cuidados y prevención en salud                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| OE2                                   | Desarrollar una gestión con excelencia operativa                                    | AE2.1                                 | Mejorar la disponibilidad de recursos estratégicos con soporte operacional de excelencia                | E01 Gestion de Planificación Estratégica<br>E02 Modernización<br>E03 Gestión de la Calidad<br>M01 Gestion de Aseguramiento de Salud<br>M02 Prestaciones de Salud<br>M03 Prestaciones sociales<br>S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación | Estancia Hospitalaria<br>Diferimiento de Citas<br>Tiempo de espera quirúrgico<br>Sistemas Integrados de gestión institucional<br><br>Disponibilidad de equipos médicos, electromecánicos y vehículos                                                                                                                                    |
|                                       |                                                                                     | AE2.2                                 | Implementar tecnologías y sistemas de información modernas, adecuadas a las necesidades institucionales | S08 Gestión de Proyectos de Inversión                                                                                                                                                                                                                     | Bienes Estratégicos en cobertura crítica                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| OE3                                   | Brindar servicios sostenibles financieramente                                       | AE 3.1                                | Fortalecer la sostenibilidad financiera de las prestaciones                                             | E01 Gestion de Planificación Estratégica<br>S02 Gestión Financiera<br>S01 Gestión Logística<br>S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación<br>S08 Gestión de Proyectos de Inversión                                                          | Gastos Operativos / Ingresos<br>Establecimiento de un nuevo sistema de Costos implementado<br>Déficit de presupuesto institucional                                                                                                                                                                                                      |
| OE4                                   | Promover una gestión con ética y transparencia                                      | AE 4.1                                | Contar con colaboradores reconocidos y agentes de cambio                                                | E01 Gestión de Planificación Estratégica<br>E03 Gestion de Riesgos<br>E05 Gestión de Imagen Institucional<br>E06 Control Interno<br>S03 Gestión de Capital Humano<br>S04 Gestión Jurídica                                                                 | Índice de Integridad Institucional<br>Ausentismo Laboral<br><br>Colaboradores con evaluación alta y/o muy alta desempeño<br>Índice de prevención de la corrupción                                                                                                                                                                       |
|                                       |                                                                                     | AE 4.2                                | Promover una gestión basada en la transparencia, integridad y lucha contra corrupción                   | S05 Gestion Documental<br>E06 Control Interno                                                                                                                                                                                                             | Iniciativas de Proyectos de mejora presentadas por cada 1,000 colaboradores                                                                                                                                                                                                                                                             |

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP