



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CONSULTA AMBULATORIA - OFTALMOLOGÍA, UROLOGÍA, OTORRINOLARINGOLOGÍA Y DERMATOLOGÍA

Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
 Versión AS IS
 (Situación actual)

Oftalmología

HOJA DE APROBACIONES

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por:	JEFE DE SERVICIO DE OFTALMOLOGIA	RAFAEL VELARDE BONILLA	 
Validado por:	Jefe de DEPARTAMENTO de CABEZA, CUELLO	Jose Diaz H.	 

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
Versión AS IS
(Situación actual)

Urología

HOJA DE APROBACIONES

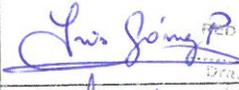
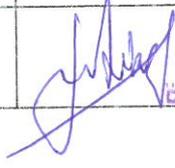
GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por:	JEFE DEPARTAMENTO UROLOGIA	LUIS ALBERTO VELARDE PONCE	

EsSalud H.N.E.R.M.
H.N.E.R.M. MED. ASISTENCIAL REBAOLHATI
Dr. Luis Alberto Velarde Ponce
Jefe Departamento de Urología
CMP. 13700 - RNE. 19337

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
 Versión AS IS
 (Situación actual)

Otorrinolaringología

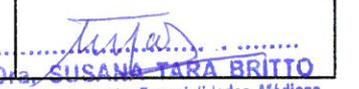
HOJA DE APROBACIONES

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por:	Jefe de Servicio de Otorrinolaringología	Dra. Iris Gómez Peirano	 <small>ESSALUD H.N.C.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Dra. IRIS GÓMEZ PEIRANO Jefe del Serv. de Otorrinolaringología</small>
Validado por:	Jefe del Departamento de Cirugía y Cuello	Jose Diaz H.	 <small>ESSALUD H.N.C.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI DR. JOSE DIAZ HENOSTROZA JEFE DE DEPARTAMENTO CIRUGIA CABEZA Y CUELLO C.M.P. 11899</small>

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
Versión AS IS
(Situación actual)

Dermatología

HOJA DE APROBACIONES

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por:	Jefe de Servicio DERMATOLOGÍA	SANCHEZ FELIX GADWYN	 EsSALUD H.N.E.R.M. RED PRESTACIONAL REBAGLIAT Dr. GADWYN SANCHEZ FELIX Jefe de Servicio de Dermatología CMP. 12382 RNE. 6530
Validado por:	Jefe de Departamento Especialidades Médicas	Susana Tara Britto	 Dra. SUSANA TARA BRITTO Jefe Departamento Especialidades Médicas CMP. 21710 RNE. 9440 RED PRESTACIONAL REBAGLIAT EsSalud HNERM



HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N° de Ítem	Versión	Fecha de aprobación	Nombre del Proceso / Procedimiento	Texto Modificado	Responsable

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
3.	ALCANCE	4
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO.....	4
4.	CONSIDERACIONES	8
5.	BASE LEGAL	8
6.	DIAGRAMA DE BLOQUES.....	9
7.	MATRIZ CLIENTE PRODUCTO.....	10
8.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	11
9	INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	12
10.	MODELADO DE PROCESOS (DIAGRAMAS DE FLUJO)	13
11.	FICHAS DE PROCESOS DE NIVEL 4	28
12.	FICHAS DE PROCEDIMIENTOS (NIVEL 5)	32
13.	FICHAS DE INDICADORES DE GESTIÓN.....	51
14.	FICHAS DE RIESGOS	59
15.	FACTORES CRÍTICOS.....	89
16.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	90
17.	RECOMENDACIONES	91
18.	CONCLUSIONES.....	91
	ANEXO: ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	93

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 del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins a involucrados en las actividades orientadas a mejorar la eficacia y eficiencia de los Procesos y Procedimientos de la Consulta Ambulatoria - Oftalmología, Urología, Otorrinolaringología y Dermatología.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO

ABREVIATURAS:

- **EsSI:** Sistema de Gestión de Servicios de Salud denominado Servicio de Salud Inteligente.
- **HNERM:** Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **HC:** Historia Clínica.

3.1 **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.

3.2 **Alineamiento:** Consistencia de planes, procesos, información, decisiones, acciones, resultados, análisis y aprendizaje; para apoyar las metas clave a Nivel de toda la entidad. El alineamiento efectivo requiere entendimiento común de propósitos y metas, utilización de medidas e información complementaria que permita la planificación, la puesta en marcha, el análisis y la mejora.

3.3 **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso. Véase la definición de "Producto".

3.4 **Calidad:** Cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. La calidad en la gestión pública, debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y

expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas, alineadas con los fines y propósitos superiores de la administración pública, de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

- 3.5 **Canal Digital:** Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.
- 3.6 **Cliente Externo:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros externos al proceso, que recibe un bien y servicio o ambos.
- 3.7 **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.
- 3.8 **Destinatario de los bienes y servicios:** es el cliente que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros que accede a un bien o servicio o ambos, ofrecido por un proveedor; con el fin de satisfacer una o más necesidades. La terminología que utilice cada entidad debe de adaptarse de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio que proporciona.
- 3.9 **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.
- 3.10 **Dueño de 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.
- 3.11 **Excelencia:** Calidad constantemente mejorada con resultados sostenibles, tendencias crecientes de mejora y resultados que comparan favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales.
- 3.12 **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.
- 3.13 **Gobernanza Digital:** Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización.
- 3.14 **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 sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- 3.15 **Insumo:** es el bien, servicio y/o información que será transformado en el proceso en producto (bienes o servicios).
- 3.16 **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
- 3.17 **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.

- 3.18 **Matriz Cliente-Producto:** Permite identificar los bienes y servicios que brinda la entidad relacionarla con los destinatarios de bienes y servicios (clientes internos o externos).
- 3.19 **Matriz de asignación de Responsabilidades:** La matriz de asignación de responsabilidades, se utiliza para relacionar los macro-procesos con Gerencias Centrales que intervienen como participante y propietario del mapa de procesos.
- 3.20 **Objetivo del proceso:** Razón de ser del proceso. Es la contribución del proceso a la estrategia de la institución.
- 3.21 Principios orientadores de la Gestión por Procesos:**
- 3.21.1 **Liderazgo visionario:** La alta dirección de ESSALUD determina una visión orientada al ciudadano, a cubrir las necesidades de cada una de las partes que interviene en el proceso a fin de garantizar la creación de estrategias, sistemas y métodos para alcanzar la excelencia en el desempeño.
- 3.21.2 **Orientación al Servicio del Ciudadano:** A satisfacer las necesidades actuales y futuras, sus requisitos, así como ir más allá de sus expectativas.
- 3.21.3 **Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública:** El Estado y las autoridades deben asegurar la transparencia en las diversas actuaciones de las entidades públicas, así como proporcionar canales que faciliten el acceso al ciudadano o destinatario de bienes y servicios a la información pública.
- 3.21.4 **Valoración al Servidor Público:** El éxito de la entidad está en la identificación de sus colaboradores con la organización, en donde el servicio de meritocracia es importante para la continuidad de los objetivos propuestos, por lo tanto, el valorar a su colaborador conlleva el compromiso con la satisfacción, desarrollo y bienestar del mismo reconociendo sus competencias, experiencia y facilitando con las tecnologías de información a que su trabajo sea eficiente e innovador.
- 3.21.5 **Evaluación Permanente: mejora continua, orientación a resultados y gestión:** La evaluación debe ser permanente, orientada a la identificación de oportunidades de mejora y consecución de resultados. Las mediciones del desempeño de una organización requieren de un enfoque hacia resultados.
- 3.21.6 **Innovación y el uso de las Tecnologías de Información:** La innovación y la automatización de los procesos es la base fundamental hacia el cambio de la entidad que le permitirá brindar servicios que realmente faculten las necesidades del usuario de ESSALUD y de los colaboradores que requieren de ello para poder optimizar sus funciones y desempeño laboral. Incorporar los avances tecnológicos constituye un elemento importante en el cambio y mejora de la gestión pública superando de esta manera las expectativas de los ciudadanos o destinatarios de bienes y servicios.
- 3.21.7 **Agilidad y Flexibilidad: ESSALUD:** Se orienta a ser una organización capaz de desarrollar una gestión ágil, eficaz, eficiente y adecuada.
- 3.22 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. 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.
- 3.23 **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación

coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

- 3.24 **Proceso de Nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macro-proceso.
- 3.25 **Procesos de Nivel 01:** Es el primer Nivel de desagregación de los procesos de Nivel 0, es un conjunto de actividades que se correlacionan entre ellas y agregan valor a los servicios que la entidad ofrece, transformando elementos de entradas en un servicio que va al cliente final, es preciso indicar que los procesos se pueden clasificar en Procesos de Gestión, Procesos Operativos y Procesos de Ayuda y Control.
- 3.26 **Subproceso de Nivel 02:** El Nivel 02 se refiere a la posible desagregación de los procesos, donde se precisa y detalla, actividades realizadas posterior al proceso, que siguen una secuencia lógica de pasos a seguir concatenados entre sí para la ejecución del subproceso.
- 3.27 **Proceso de Nivel 03:** Tercer Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.28 **Proceso de Nivel N:** Último Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.
- 3.29 **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- 3.30 **Productividad:** Medida de la eficiencia del uso de los recursos. Aunque el término es aplicado a menudo a factores individuales, tales como el personal (productividad del trabajo), máquinas, materiales, energía y capital, el concepto de productividad se aplica también a la totalidad de los recursos empleados para producir resultados.
- 3.31 **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”.
- 3.32 **Resultados:** Es el producto o servicio que resulta de las actividades realizadas en el proceso dirigido a nuestros clientes.
- 3.33 **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 3.34 **Satisfacción del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios:** Percepción del usuario o cliente interno y externo sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 3.35 **Macro-proceso:** Agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales. Al identificar un Macro-proceso se deberá garantizar el cumplimiento de la función y misión institucional, en los Niveles estratégicos, misionales y de apoyo.
- 3.36 **Las tareas:** Son actividades utilizadas cuando el trabajo que se está realizando no se puede descomponer a un Nivel más detallado. Las tareas son llevadas a cabo por una persona y/o por una aplicación.
- 3.37 **Tecnologías Digitales:** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital.
- 3.38 **Servicio Digital:** Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos.

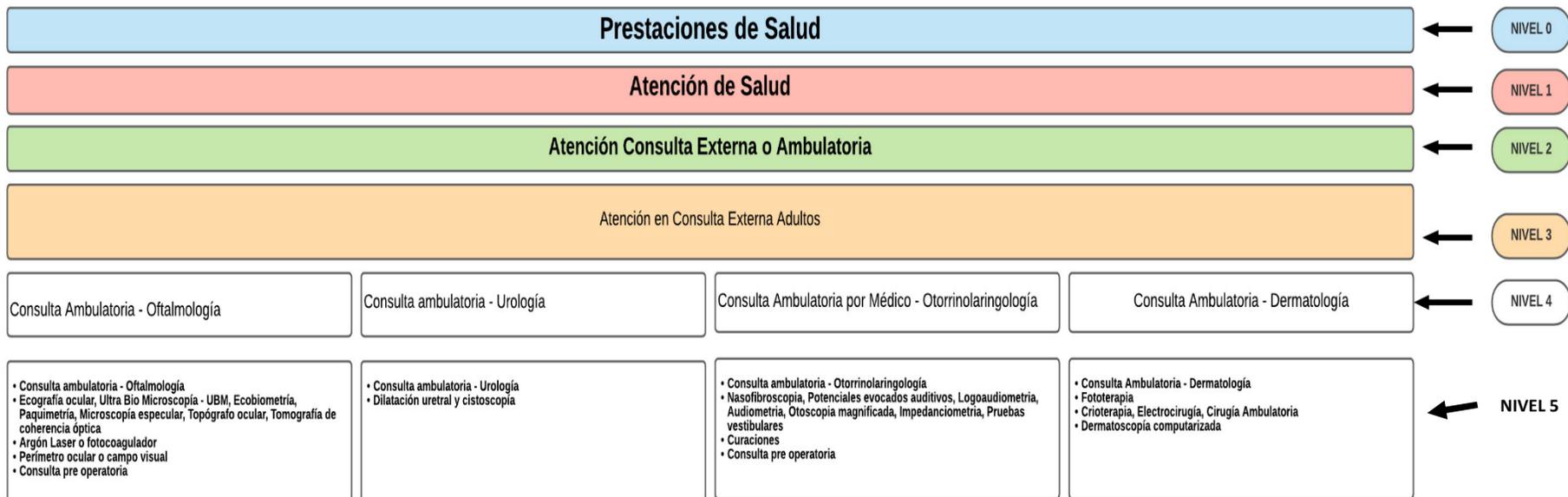
4. CONSIDERACIONES

- 4.1. El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Consulta Ambulatoria - Oftalmología, Urología, Otorrinolaringología y Dermatología 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.

6. DIAGRAMA DE BLOQUES



7. MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

PRODUCTO											
	SERVICIO	Emitir ticket cita atención	Incorporar reportes de Atención en Historia Clínica	Emitir orden médica (prescripción receta)	Emitir orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de análisis de laboratorio")	Emitir orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de Imagenología/ otros")	Emitir orden médica (Orden de interconsulta)	Emitir orden médica (Orden para procedimientos médicos-quirúrgicos)	Emitir orden médica (Intervencionista)	Emitir constancia de atención	Emitir formato de referencia / contrarreferencia
CLIENTE INTERNO	Servicios / Departamentos según especialidad Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicios / Departamentos según especialidad Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (FARMACIA)	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (ANATOMÍA PATOLÓGICA / PATOLOGÍA CLÍNICA)	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (IMAGENOLOGÍA)	Servicios / Departamentos según especialidad	Servicios / Departamentos según especialidad	Servicios de la Gerencia Quirúrgica	Servicios / Departamentos según especialidad	Oficina de Admisión y Registros Médicos	Departamentos Estadística
CLIENTE EXTERNO	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Derechohabientes y Asegurado titulares Centros externos (Convenio)	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes IPRESS destino IPRESS origen	MINSA SUSALUD MTPE MEF Otras instituciones

8. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

MACRO-PROCESOS GERENCIAS / DEPARTAMENTOS OFICINAS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES				
	ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA ATENCIÓN	INGRESO Y ADMISIÓN DE PACIENTE	EVALUACIÓN MÉDICA	ASIGNACIÓN DE CITA	ALTA / REFERENCIA / CONTRARRE- FERENCIA
	GERENCIA CLÍNICA			R I	
DEPARTAMENTO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS			A		A
SERVICIO DE DERMATOLOGÍA	C,I		A		A
GERENCIA QUIRÚRGICA			R I		R I
DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO			A		A
SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA	C,I		A		A
SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	C		A		A
OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS	R, A	RA		RA	AC
GERENCIA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO			R		R
DEPARTAMENTO DE UROLOGÍA	C,I		A		A
SERVICIO DE UROLOGÍA	C,I		A		A
SERVICIO DE UROLOGÍA ESPECIALIZADA	C,I		A		A
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	C,I	C	I		
SERVICIO DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA OFTALMOLOGÍA	C,I	C	I		
SERVICIO DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA UROLOGÍA	C,I	C	I		
SERVICIO DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA OTORRINOLARINGOLOGÍA	C,I	C	I		
SERVICIO DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA DERMATOLOGÍA	C,I	C	I		

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

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

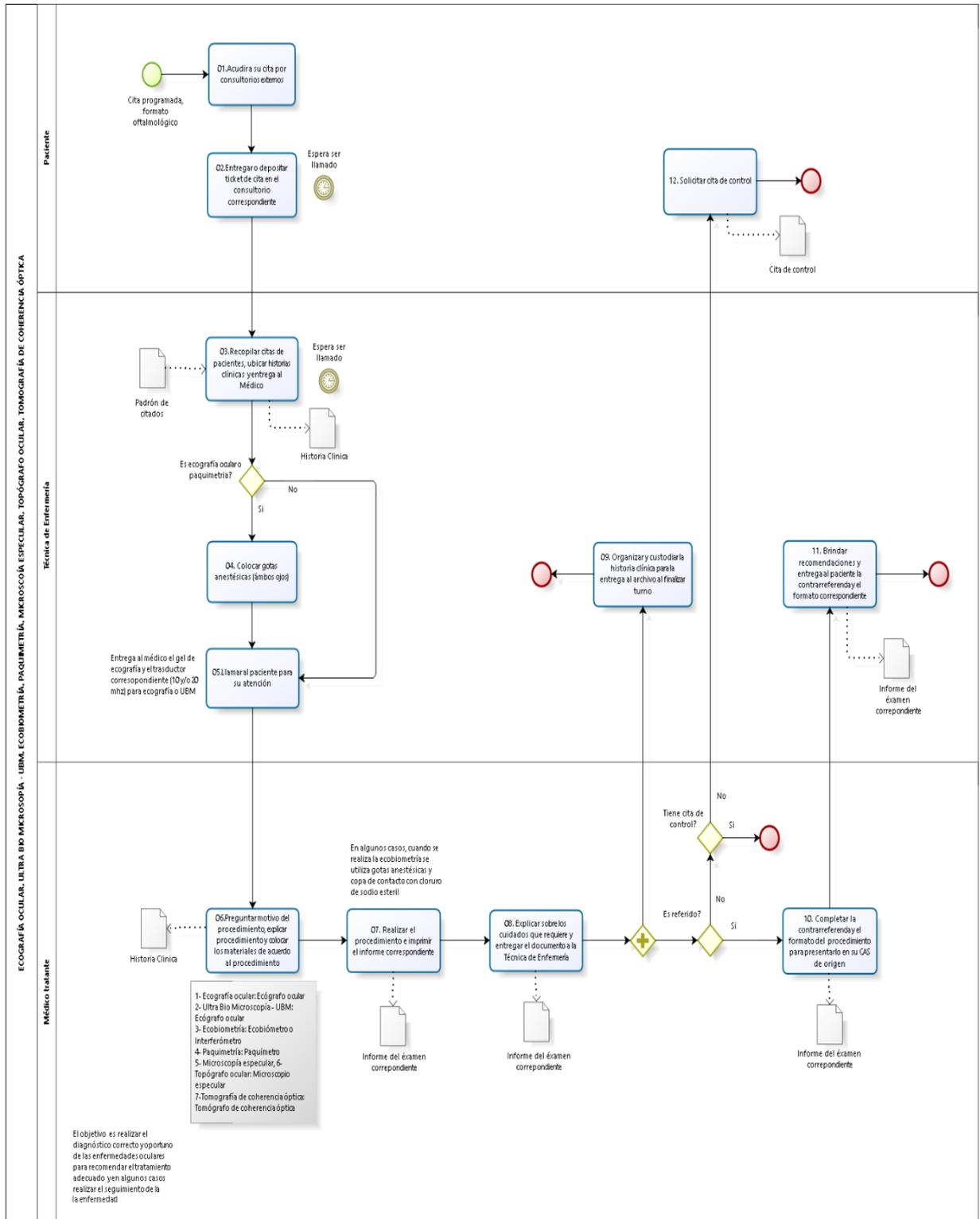
Todas las filas tienen que tener **una y solo una A**, **al menos una R**, y pueden tener **ninguna o varias C o I**.

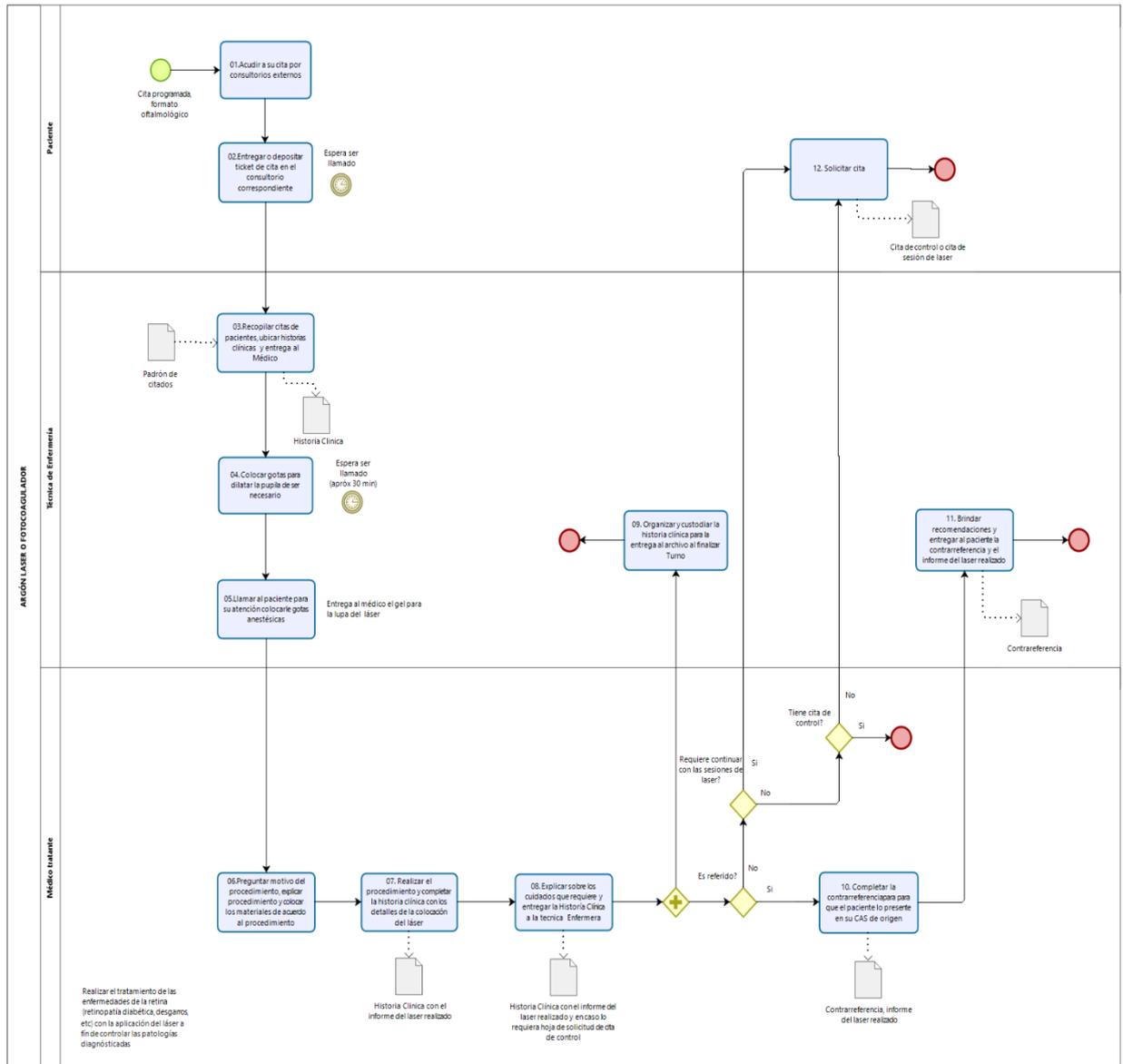
Un mismo recurso puede tener varios roles, por ejemplo, ser responsable y persona a cargo de la tarea (RA).

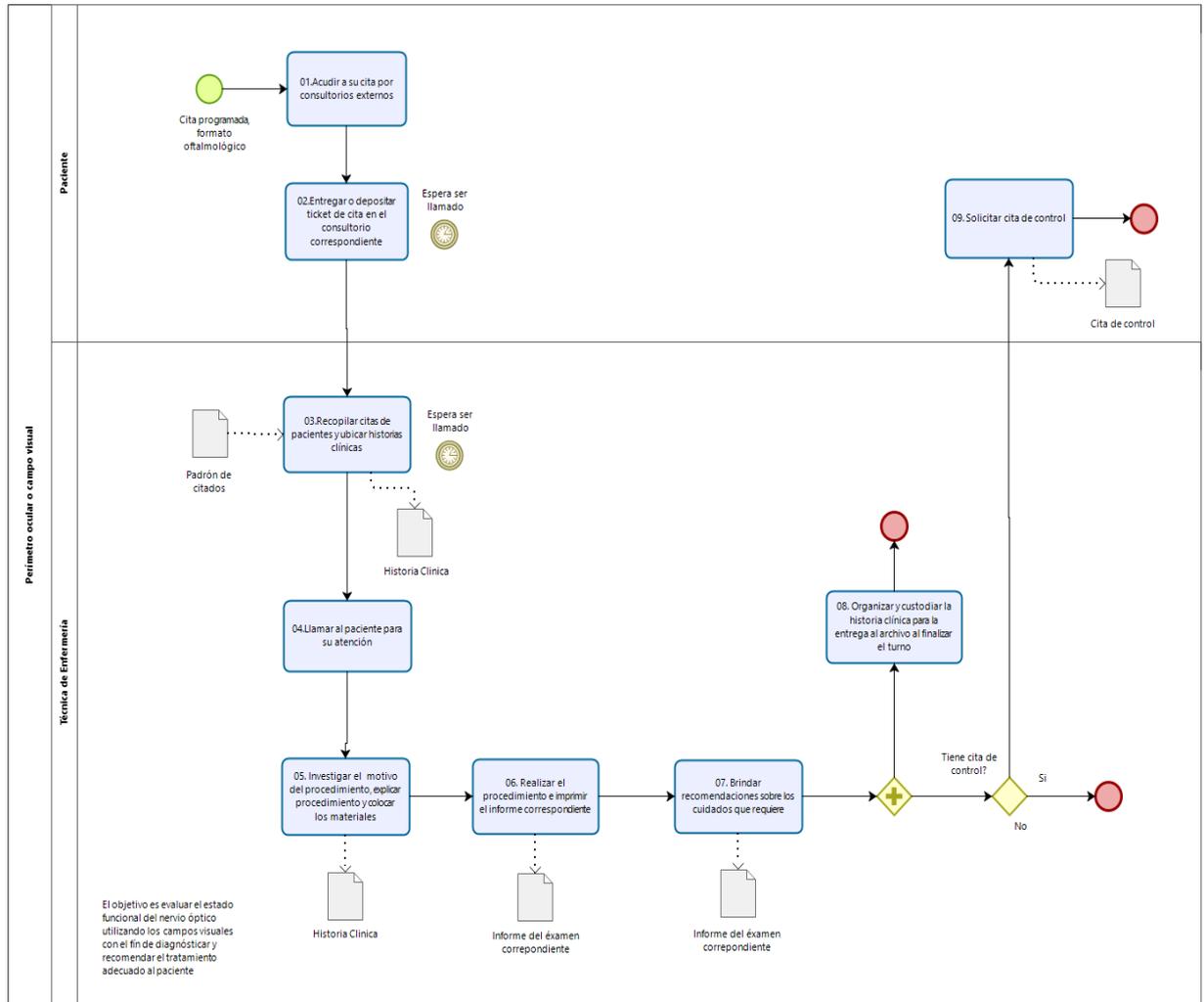
9. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

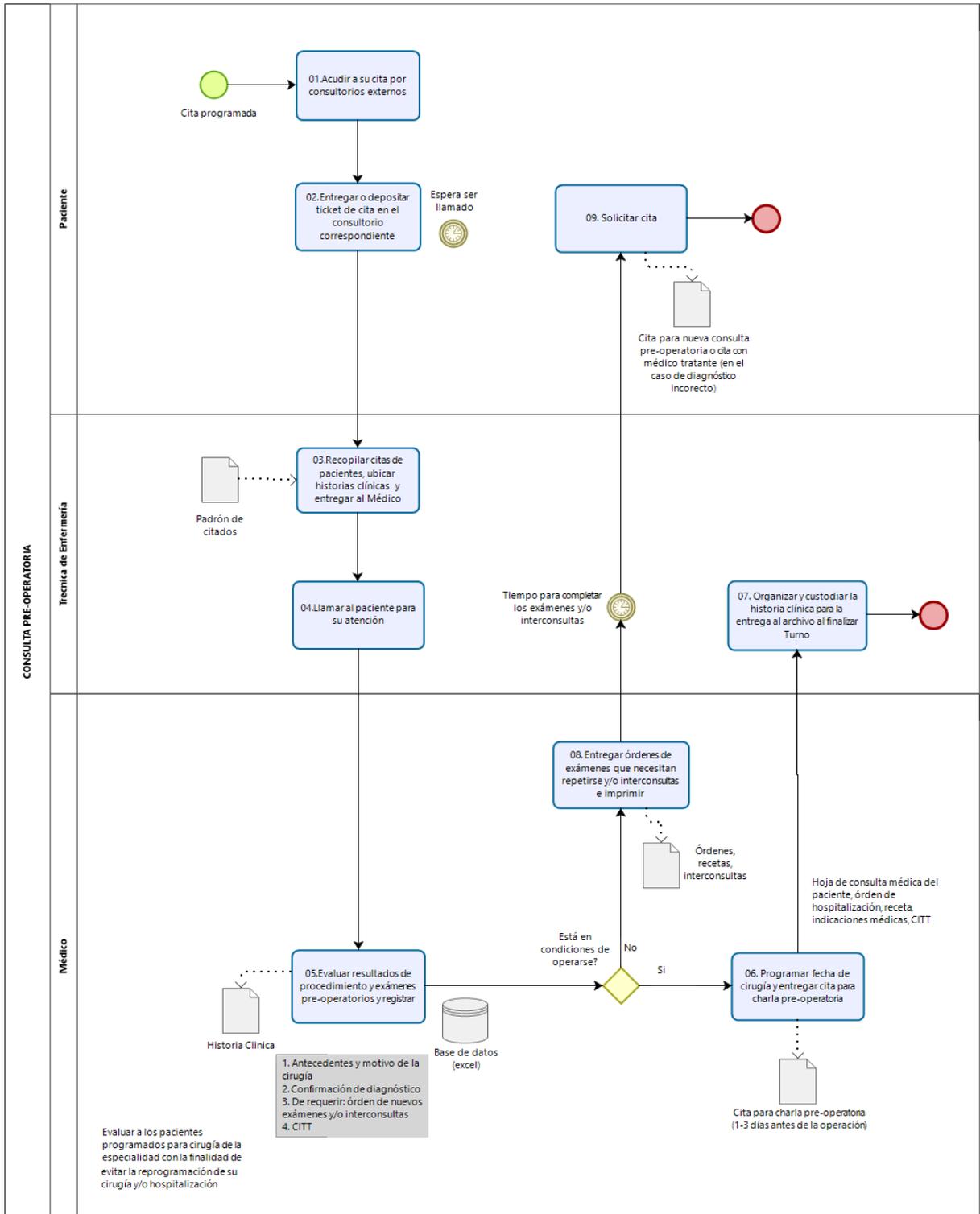
Código Nivel 0	Denominación del Proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Denominación del Proceso Nivel 1	Código	Denominación del Proceso	Código	Denominación del Procedimiento	Código	Denominación del Procedimiento	Código	Denominación del Procedimiento
				Nivel 2	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 3	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 4	Nivel 5
M02	Prestaciones de Salud	M02.04	Atención de Salud	M02.04.01	Atención Consulta Externa o Ambulatoria	M02.04.01.03	Atención en Consulta Externa Adultos	M02.04.01.03.08	Consulta Ambulatoria - Oftalmología	M02.04.01.03.08.01	Consulta ambulatoria - Oftalmología
										M02.04.01.03.08.02	Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopia - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopia especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica
										M02.04.01.03.08.03	Argón Laser o fotocoagulador
										M02.04.01.03.08.04	Perímetro ocular o campo visual
										M02.04.01.03.08.05	Consulta pre operatoria
								M02.04.01.03.09	Consulta Ambulatoria - Urología	M02.05.01.03.09.01	Consulta Ambulatoria - Urología
										M02.05.01.03.09.02	Dilatación uretral y cistoscopia
								M02.04.01.03.10	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología	M02.04.01.03.10.01	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología
										M02.04.01.03.10.02	Nasofibroscofia, Potenciales evocados auditivos, Logaudiometría, Audiometría, Otoscopia magnificada, Impedanciometría, Pruebas vestibulares
										M02.04.01.03.10.03	Curaciones
										M02.05.01.03.10.04	Consulta pre operatoria
								M02.04.01.03.11	Consulta Ambulatoria - Dermatología	M02.04.01.03.11.01	Consulta Ambulatoria - Dermatología
										M02.04.01.03.11.02	Fototerapia
										M02.04.01.03.11.03	Crioterapia, Electrocirugía, Cirugía Ambulatoria
M02.04.01.03.11.04	Dermatoscopia computarizada										

M02.05.01.03.08.02 Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica





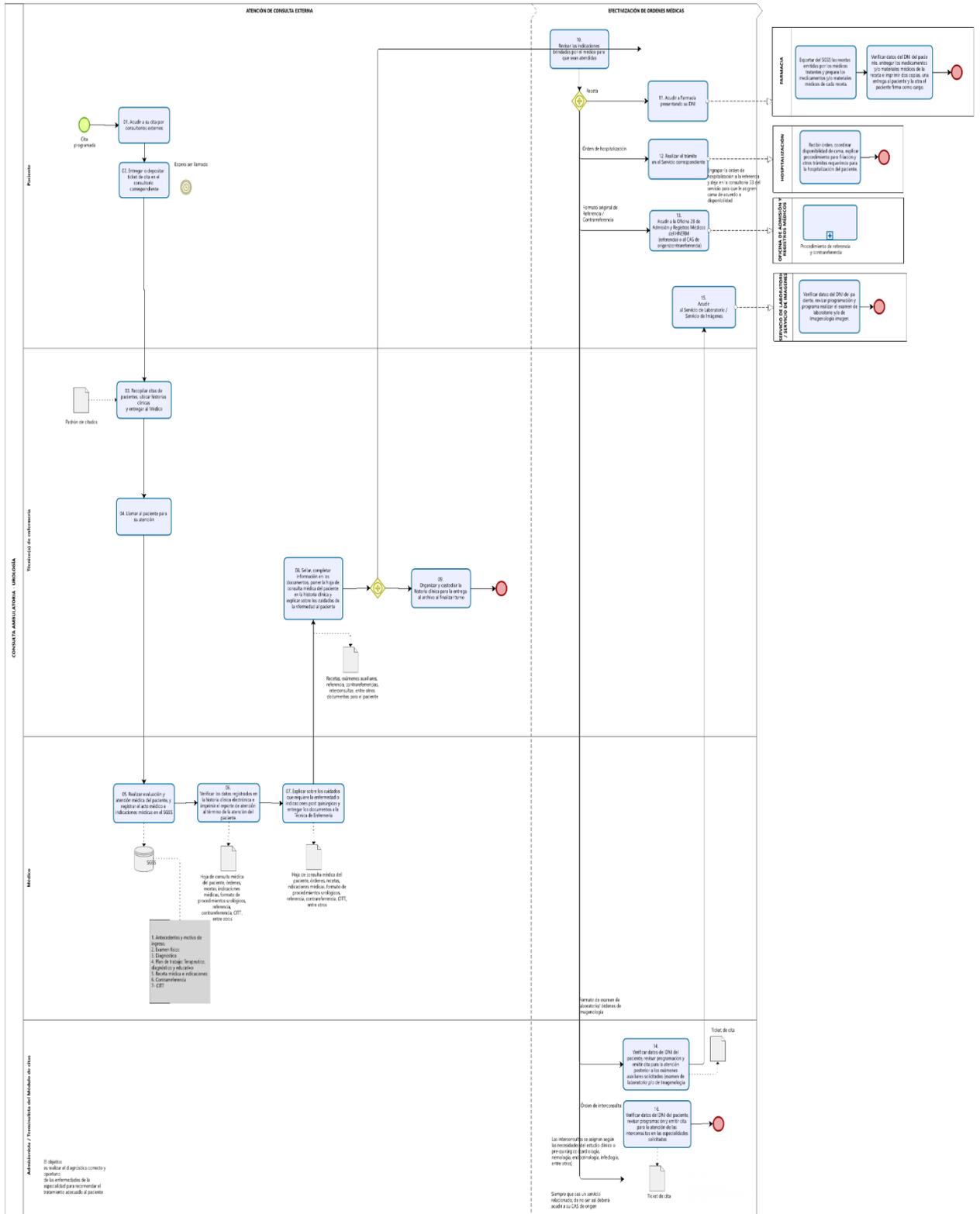


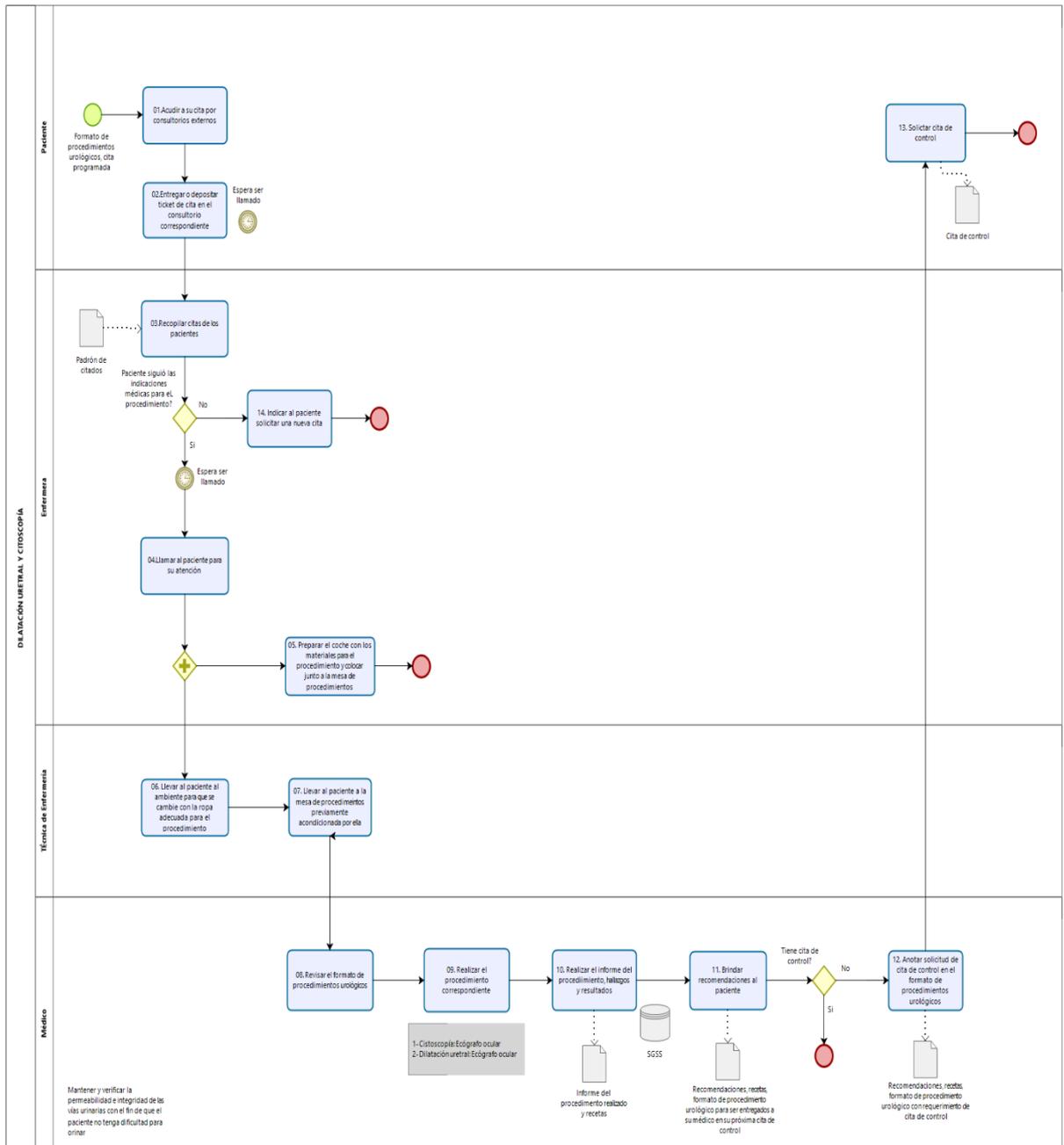


SERVICIO DE UROLOGÍA

M02.05.01.03.09.01

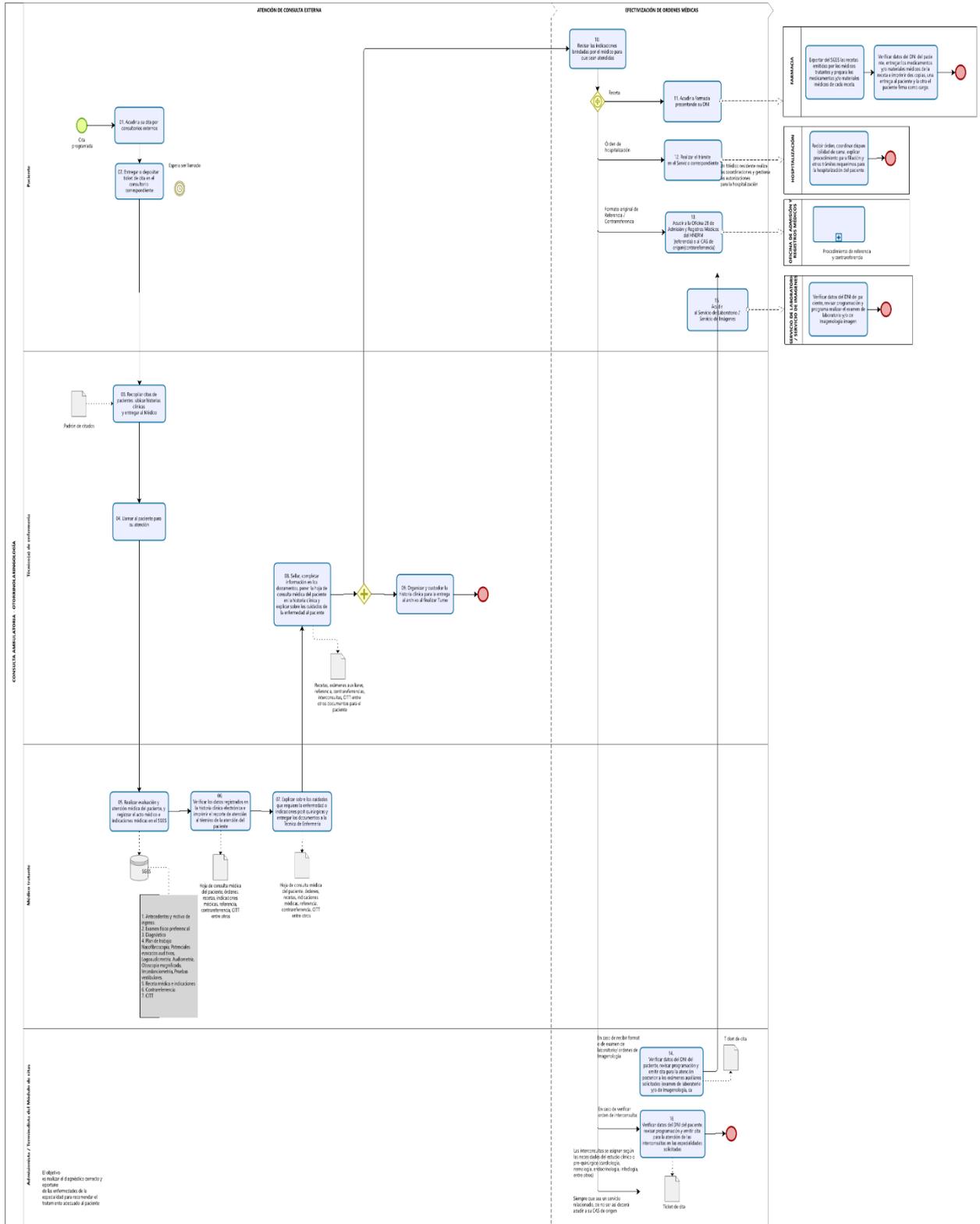
Consulta ambulatoria - Urología



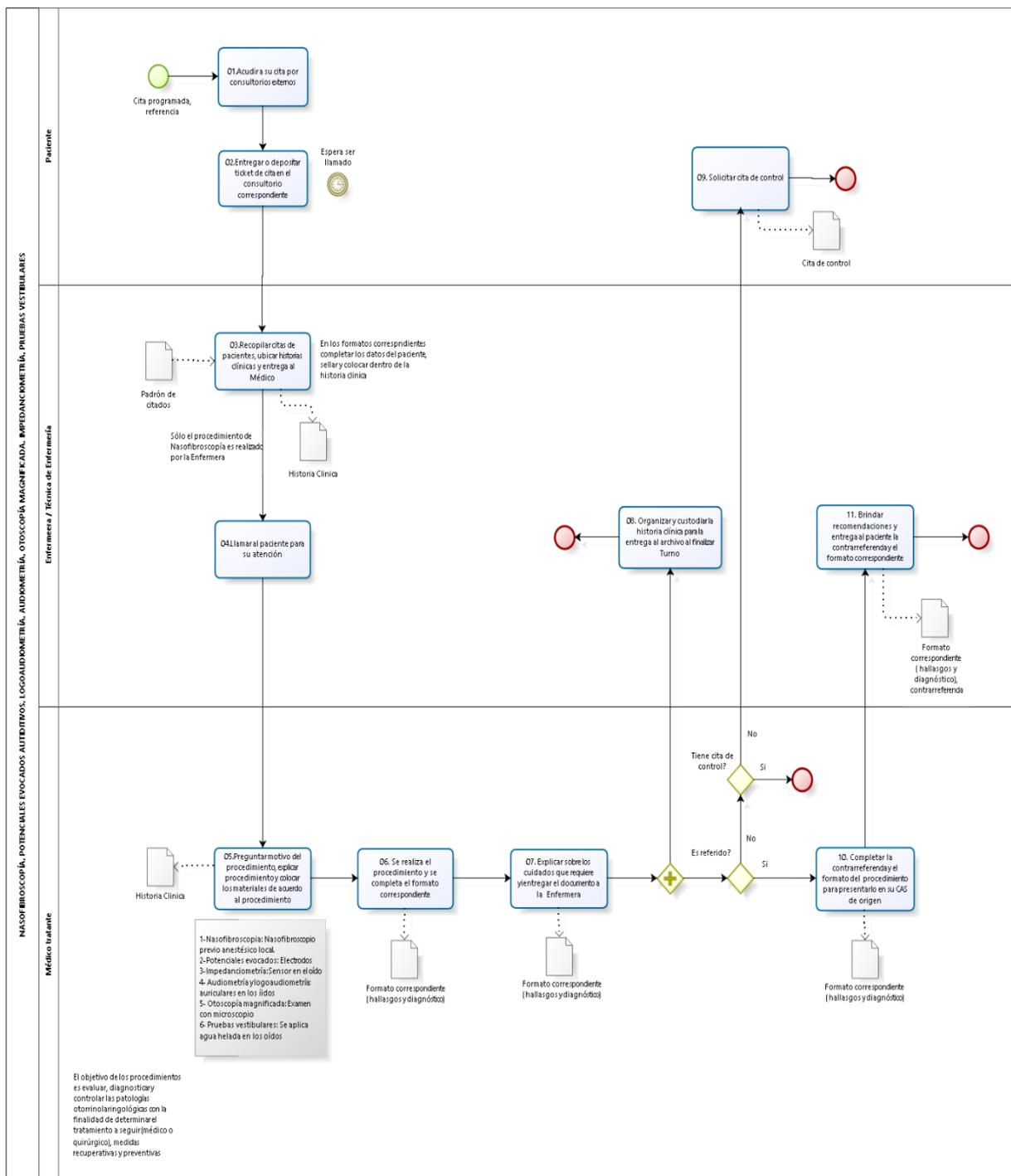


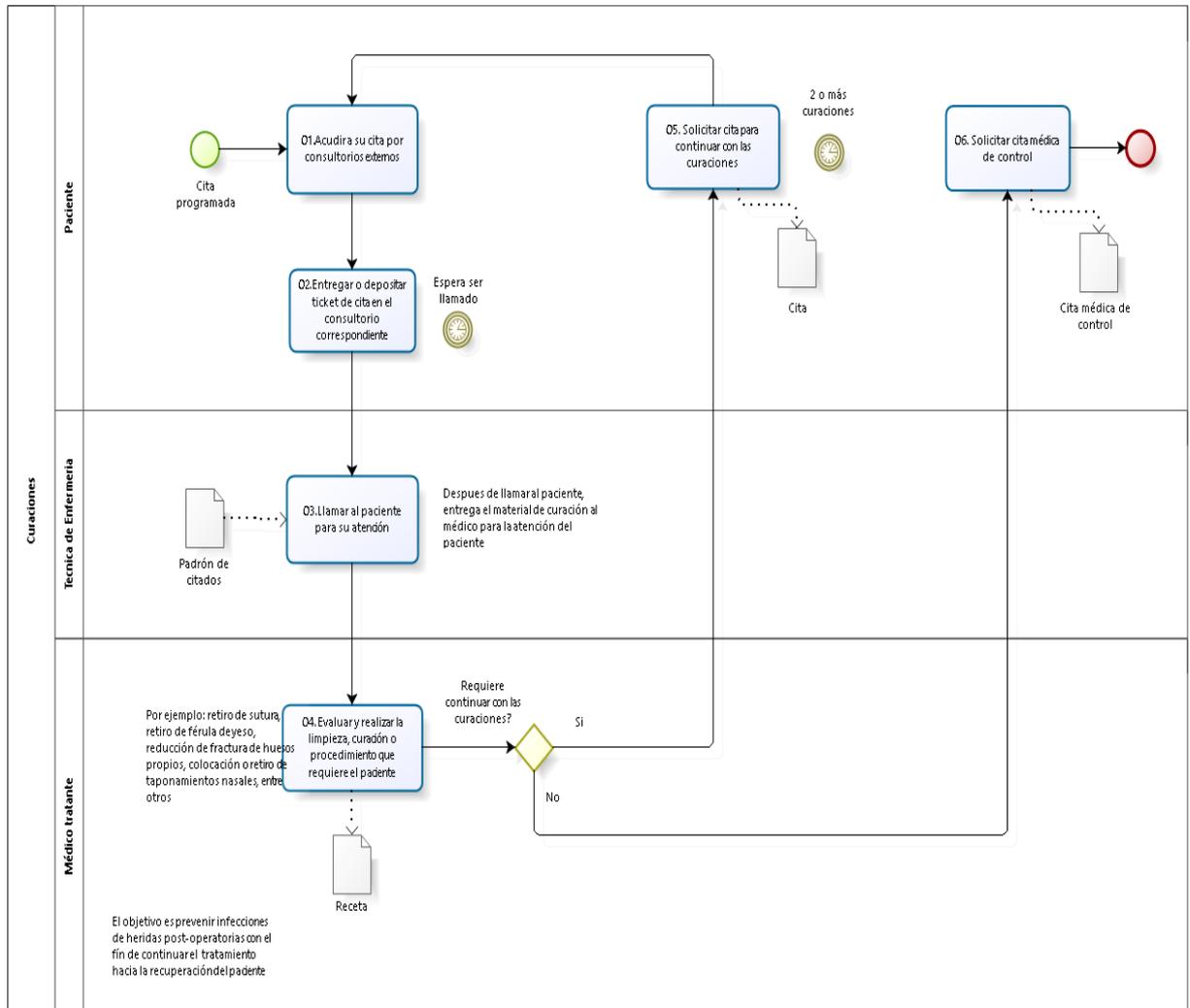
SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

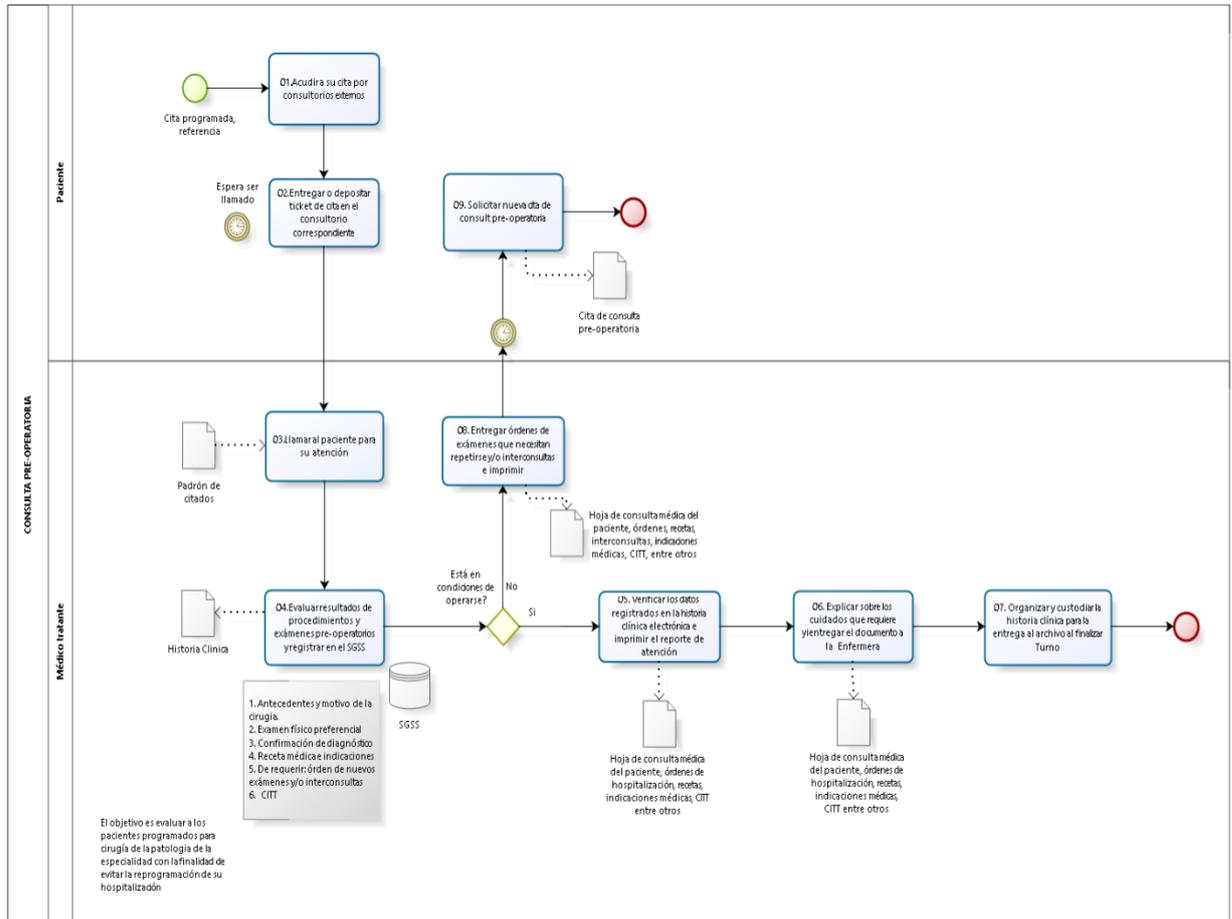
M02.05.01.03.10.01 Consulta ambulatoria - Otorrinolaringología

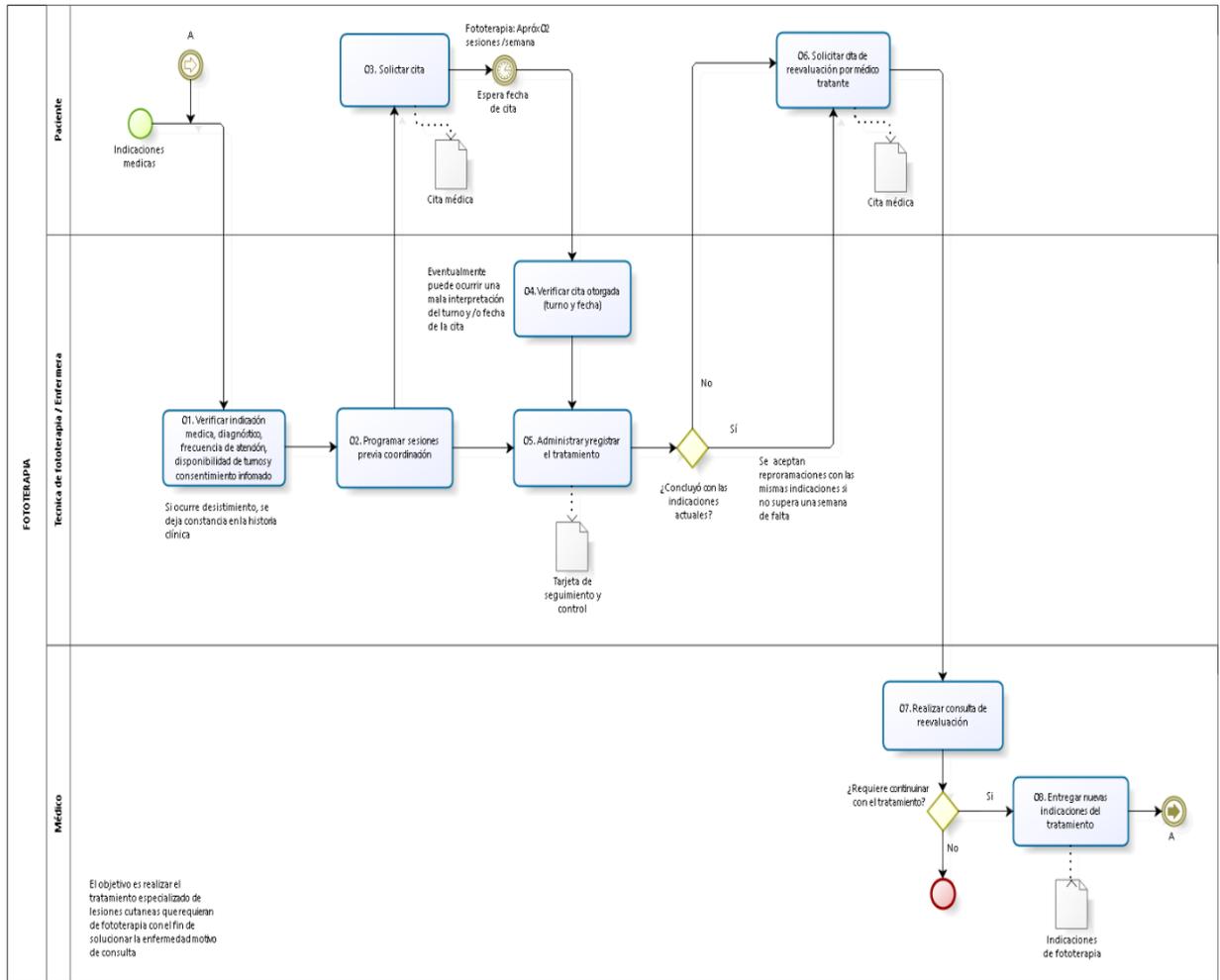


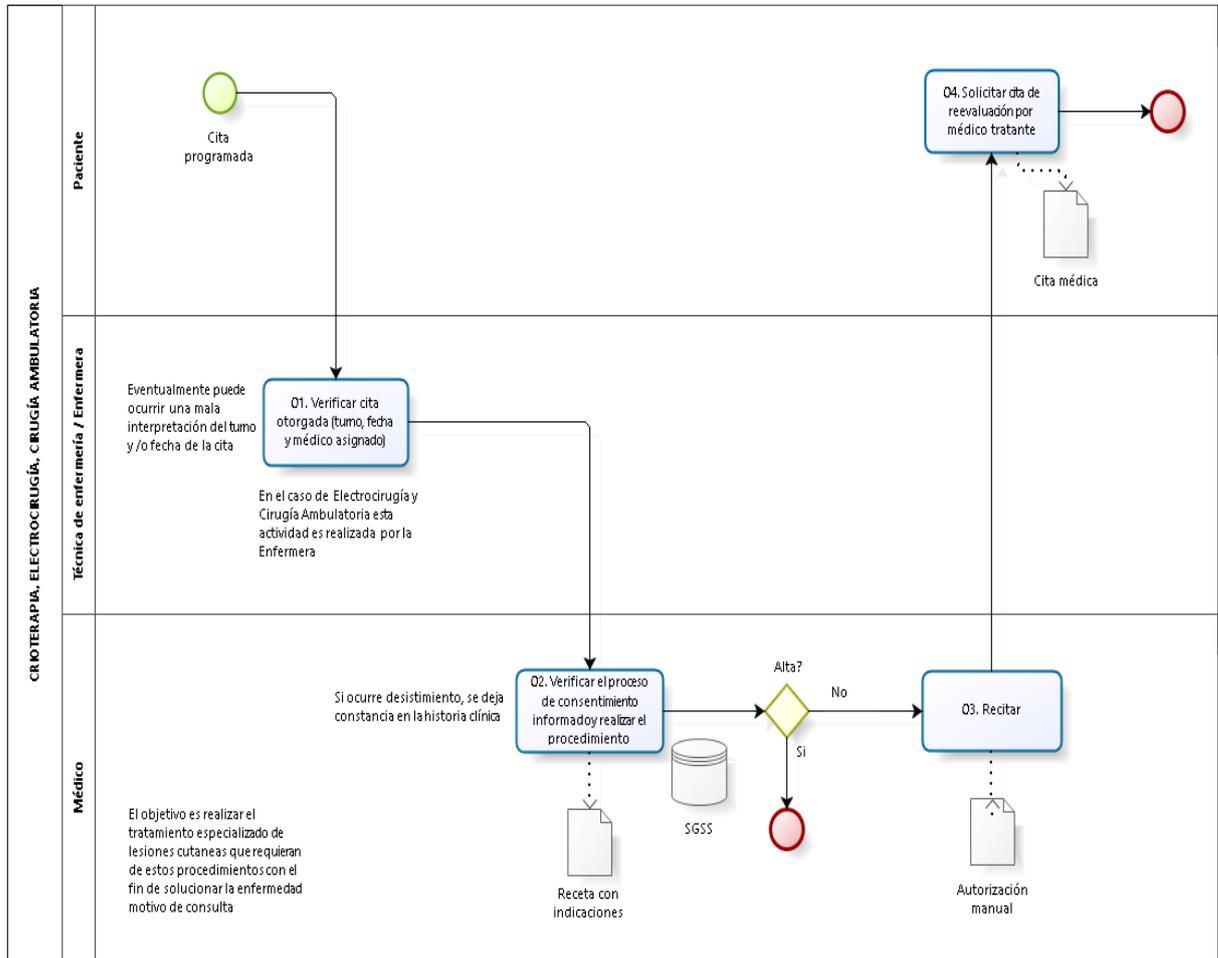
M02.05.01.03.10.02 Nasofibroscopía, Potenciales evocados auditivos, Logoaudiometría, Audiometría, Otoscopia magnificada, Impedanciometría, Pruebas vestibulares

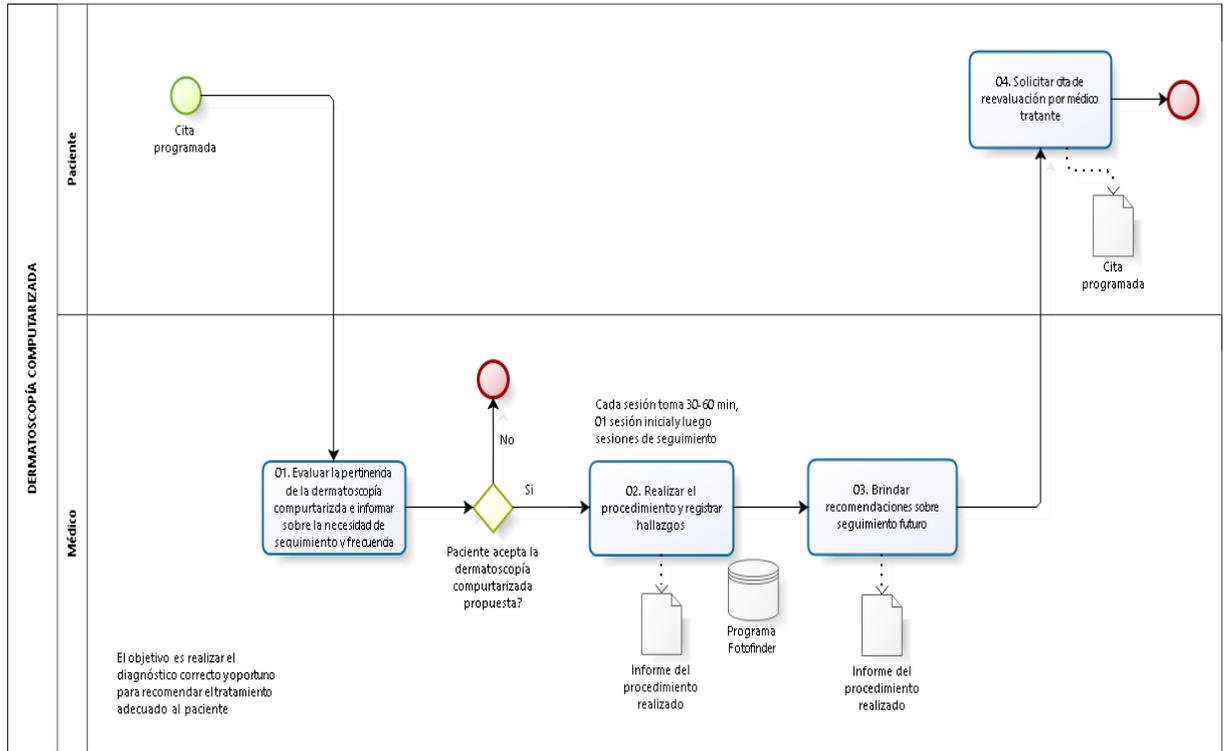












11. FICHA DE PROCESOS NIVEL 4

SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA

M02.05.01.03.08 Consulta Ambulatoria – Oftalmología

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Consulta Ambulatoria - Oftalmología			
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad, a través de la consulta ambulatoria y/o procedimientos especializados, con el fin de recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
Descripción	El Proceso de consulta ambulatoria por médico especialista en oftalmología comprende los procedimientos de Consulta Ambulatoria - Oftalmología; ecografía ocular, ultra bio microscopía - UBM, ecobiometría, paquimetría, microscopía especular, topógrafo ocular, tomografía de coherencia óptica se inicia con la cita programada y/o formato oftalmológico y finaliza con la entrega de la receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de exámen de laboratorio/ órdenes de imagenología, orden de interconsulta, recomendaciones, requerimiento de cita de control, informe de examen realizado, cita para charla pre-operatoria y/o CITT; al paciente			
Alcance	Servicio de Oftalmología			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente citado	Cita programada	Consulta Ambulatoria - Oftalmología	Receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de exámen de laboratorio/ órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada, formato oftalmológico	Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica	Informe del examen realizado, contrarreferencia y/o requerimiento de cita de control	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada, formato oftalmológico	Argón Laser o fotocoagulador	Informe del láser realizado, contrarreferencia y/o requerimiento de cita de control	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada, formato oftalmológico	Perímetro ocular o campo visual	Informe del examen realizado y/o requerimiento de cita de control	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada	Consulta pre operatoria	Cita para charla pre-operatoria (1-3 días antes de la operación), hoja de consulta médica del paciente, orden de hospitalización, receta, indicaciones médicas, CITT	Paciente atendido
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de recetas entregadas/mes, Nro de órdenes de hospitalización entregadas/mes, Nro de formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, Nro de formatos de exámen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, Nro de órdenes de interconsulta entregados/mes, Nro de informes de procedimientos realizados/mes, Nro de citas para charla pre-operatoria/mes			
Registros	Formato de referencia/contrarreferencia, formato de exámen de laboratorio/orden de imagenología, Informe de procedimientos realizados, citas para charla pre-operatoria, hoja de consulta médica del paciente, orden de hospitalización, receta, indicaciones médicas, CITT			
Elaborado por:	Profesionales designados por la Gerencia General del HNERM			
Revisado por:	Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
Aprobado por:	Jefe del Servicio de Oftalmología			

SERVICIO DE UROLOGÍA

M02.05.01.03.08 Consulta Ambulatoria – Urología

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Consulta Ambulatoria - Urología			
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad, a través de la consulta ambulatoria y/o procedimientos especializados, con el fin de recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
Descripción	El Proceso de consulta ambulatoria por médico especialista en urología comprende los procedimientos de consulta ambulatoria por médico especialista en urología y dilatación uretral y cistoscopia, se inicia con la cita programada y/o formatos de procedimientos urológicos y finaliza con la entrega de la receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de imagenología, orden de interconsulta, recomendaciones y/o formato de procedimientos urológicos; al paciente			
Alcance	Departamento de Urología			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente citado	Cita programada	Consulta Ambulatoria - Urología	Receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de imagenología, orden de interconsulta	Paciente atendido
Paciente citado	Formato de procedimientos urológicos y cita programada	Dilatación uretral y cistoscopia	Recomendaciones, recetas, Informe de procedimiento urológico para ser entregados a su médico en su próxima cita de control	Paciente atendido
Indicadores	N° de pacientes atendidos/mes, N° de recetas entregadas/mes, N° de órdenes de hospitalización entregadas/mes, N° de formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, Nro de formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, Nro de órdenes de interconsulta entregados/mes, Nro de formatos de procedimientos urológicos/mes			
Registros	Formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/orden de imagenología, formato de procedimientos urológicos			
Elaborado por:	Profesionales designados por la Gerencia General del HNERM			
Revisado por:	Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
Aprobado por:	Jefe del Departamento de Urología			

SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

M02.05.01.03.10 Consulta ambulatoria – Otorrinolaringología

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología			
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad, a través de la consulta ambulatoria y/o procedimientos especializados, con el fin de recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
Descripción	El Proceso de consulta ambulatoria por médico especialista en otorrinolaringología comprende la consulta médica especializada y los procedimientos de Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología; nasofibroscopia, potenciales evocados auditivos, logaudiometría, audiometría, otoscopia magnificada, impedanciometría, pruebas vestibulares, curaciones y consulta pre operatoria se inicia con la cita programada y/o referencia y finaliza con la entrega de la receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta, informe del examen correspondiente, receta médica, cita médica para continuar con las curaciones, indicaciones para solicitar cita médica para continuar con las curaciones o cita médica de control y/o informe del examen correspondiente; al paciente			
Alcance	Servicio de Otorrinolaringología			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente citado	Cita programada	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología	Receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada, referencia	Nasofibroscopia, Potenciales evocados auditivos, Logaudiometría, Audiometría, Otoscopia magnificada, Impedanciometría, Pruebas vestibulares	Informe del examen correspondiente (hallazgos y diagnóstico)	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada	Curaciones	Receta, indicaciones para solicitar cita médica para continuar con las curaciones o cita médica de control	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada, referencia	Consulta pre operatoria	Informe del examen correspondiente (hallazgos y diagnóstico)	Paciente atendido
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de recetas entregadas/mes, Nro de órdenes de hospitalización entregadas/mes, Nro de formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, Nro de formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, Nro de órdenes de interconsulta entregados/mes, nro de pacientes atendidos/mes, Nro de informes del examen correspondiente/mes,			
Registros	Formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/orden de imagenología, informe del examen correspondiente, recetas, indicaciones para solicitar cita médica para continuar con las curaciones o cita médica de control			
Elaborado por:	Profesionales designados por la Gerencia General del HNERM			
Revisado por:	Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
Aprobado por:	Jefe del Servicio de Otorrinolaringología			

SERVICIO DE DERMATOLOGÍA

M02.05.01.03.11 Consulta Ambulatoria - Dermatología

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Consulta Ambulatoria - Dermatología			
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad, a través de la consulta ambulatoria y/o procedimientos especializados, con el fin de recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
Descripción	El Proceso de consulta ambulatoria por médico especialista en dermatología comprende los procedimientos de Consulta Ambulatoria - Dermatología; fototerapia, crioterapia, electrocirugía y cirugía ambulatoria; dermatoscopia computarizada y finaliza con la entrega de la receta, orden de hospitalización, formato original de referencia/contrarreferencia, recomendación de procedimiento dermatológico especializado, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta; alta del paciente, nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia; autorización manual para receta e informe del procedimiento realizado; al paciente			
Alcance	Servicio de Dermatología			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente citado	Cita programada	Consulta Ambulatoria - Dermatología	Receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, recomendación de procedimiento dermatológico especializado, formato de examen de laboratorio/ órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido
Paciente citado	Indicaciones médicas	Fototerapia	Alta en el tratamiento de fototerapia, nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada	Crioterapia, Electrocirugía y Cirugía Ambulatoria	Alta del paciente, autorización manual para receta	Paciente atendido
Paciente citado	Cita programada	Dermatoscopia computarizada	Informe del procedimiento realizado	Paciente atendido
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de recetas entregadas/mes, Nro de órdenes de hospitalización entregadas/mes, Nro de formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, Nro de recomendación de procedimiento dermatológico especializado/mes, Nro de formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, Nro de órdenes de interconsulta entregados/mes, Nro de altas/mes, Nro de nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia/mes, Nro de re-citas/mes, Nro de informes del procedimiento realizado/mes			
Registros	Formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/orden de imagenología, tarjeta de seguimiento y control, nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia, receta con indicaciones, autorización manual para receta, informe del procedimiento realizado			
Elaborado por:	Profesionales designados por la Gerencia General del HNERM			
Revisado por:	Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
Aprobado por:	Jefe del Servicio de Oftalmología			

12. FICHA DE PROCEDIMIENTOS NIVEL 5

SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA

M02.05.01.03.08.01 Consulta Ambulatoria - Oftalmología

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta Ambulatoria - Oftalmología				
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para recomendar el tratamiento adecuado al paciente				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la receta, orden de hospitalización, orden de programación quirúrgica, formato original de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Receta, orden de hospitalización, orden de programación quirúrgica, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería		
		En paralelo, actividades 04 y 06			
		04. Coordinar con el médico si el paciente requiere algún procedimiento previo a la consulta externa	Técnico(a) de enfermería		
		Requiere procedimiento previo?			
		Si. Pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la actividad 06.			
		05. Realizar procedimiento previo	Técnico(a) de enfermería		
		06. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería		
		07. Realizar evaluación y atención médica del paciente, y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS	Médico		
08. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.	Médico				
09. Explicar sobre los cuidados que requiere la enfermedad o indicaciones post quirúrgicas y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Médico				
10. Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja de consulta médica del paciente en la historia clínica y explicar sobre los cuidados de la enfermedad al paciente	Técnico(a) de enfermería				

		En paralelo, actividades 11 y 12	
		11. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnico(a) de enfermería
		12. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas	Paciente
		En paralelo, actividades 13. 14. 15. 16-17 y 18	
		13. Acudir a Farmacia presentando su DNI. Fin	Paciente
		14. Realizar el trámite en el Servicio correspondiente. Fin	Paciente
		15. Acudir a la Oficina 28 de Admisión y Registros Médicos del HNERM (referencia) o al CAS de origen(contrareferencia). Fin	Paciente
		16. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención posterior a los exámenes auxiliares solicitados (examen de laboratorio y/o de Imagenología)	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas
		17. Acudir al Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes. Fin	Paciente
		18. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención de las interconsultas en las especialidades solicitadas. Fin	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de recetas entregadas/mes, Nro de órdenes de hospitalización entregadas/mes, Nro de formatos de referencia/contrareferencia entregados/mes, Nro de formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, Nro de órdenes de interconsulta entregados/mes		
Registros	Formato de referencia/contrareferencia, formato de examen de laboratorio/orden de imagenología		

M02.05.01.03.08.02 Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría,
Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica				
Objetivo	Realizar el examen solicitado, para ayudar al probable diagnóstico de las enfermedades oculares para sugerir el tratamiento adecuado y en algunos casos realizar el seguimiento de la enfermedad				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada y formato oftalmológico hasta la entrega del informe del examen correspondiente, contrarreferencia y/o requerimiento de cita de control al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada, formato oftalmológico	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Informe del examen realizado, contrarreferencia y/o requerimiento de cita de control	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de los pacientes	Técnica de Enfermería		
		Es ecografía ocular o paquimetría?			
		Si. Pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 05.			
		04. Colocar gotas anestésicas (ámbos ojos)	Técnica de Enfermería		
		05. Llamar al paciente para su atención	Técnica de Enfermería		
		06. Preguntar motivo del procedimiento, explicar procedimiento y colocar los materiales de acuerdo al procedimiento	Médico		
		07. Realizar el procedimiento e imprimir el informe correspondiente	Médico		
		08. Explicar sobre los cuidados que requiere y entregar el documento a la Técnica de Enfermería	Médico		
		En paralelo, actividades 09 y la siguiente pregunta			
		09. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnica de Enfermería		
		Es referido?			
		Si. Pasar a la actividad 10 y 11. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta			
		10. Completar la contrarreferencia y el formato del procedimiento para presentarlo en su CAS de origen	Médico		
11. Brindar recomendaciones y entrega al paciente la contrarreferencia y el formato correspondiente. Fin	Técnica de Enfermería				
Tiene cita de control?					
Si. Fin. Caso contrario, pasar a la actividad 12.					
12. Solicitar cita de control. Fin	Paciente				
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de informes de procedimientos realizados/mes				
Registros	Informe de procedimientos realizados				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Argón Laser o fotocoagulador				
Objetivo	Realizar el tratamiento de las enfermedades de la retina (retinopatía diabética, desgarros, etc) con la aplicación del láser a fin de controlar las patologías diagnosticadas				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada y formato oftalmológico hasta la entrega del informe del examen correspondiente, contrarreferencia y/o requerimiento de cita de control al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada, formato oftalmológico	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Informe del láser realizado, contrarreferencia y/o requerimiento de cita de control	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de los pacientes	Técnica de Enfermería		
		04. Colocar gotas para dilatar la pupila si fuera necesario	Técnica de Enfermería		
		05. Llamar al paciente para su atención	Técnica de Enfermería		
		06. Preguntar motivo del procedimiento, explicar procedimiento y colocar los materiales de acuerdo al procedimiento	Médico		
		07. Realizar el procedimiento y completar la historia clínica con los detalles de la colocación del láser	Médico		
		08. Explicar sobre los cuidados que requiere y entregar la Historia Clínica a la técnica Enfermera	Médico		
		En paralelo, actividades 09 y la siguiente pregunta			
		09. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnica de Enfermería		
		Es referido?			
		Si. Pasar a la actividad 10 y 11. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta			
		10. Completar la contrarreferencia y el formato del procedimiento para presentarlo en su CAS de origen	Médico		
11. Brindar recomendaciones y entrega al paciente la contrarreferencia y el formato correspondiente. Fin	Técnica de Enfermería				
Tiene cita de control?					
Si. Fin. Caso contrario, pasar a la actividad 12.					
12. Solicitar cita de control. Fin	Paciente				
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de informes de procedimientos realizados/mes				
Registros	Informe del láser realizado				

M02.05.01.03.08.04

Perímetro ocular o campo visual

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Perímetro ocular o campo visual				
Objetivo	Evaluar el estado funcional del nervio óptico utilizando los campos visuales con el fin de diagnosticar, hacer seguimiento y recomendar el tratamiento adecuado al paciente				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada y formato oftalmológico hasta la entrega del informe del examen realizado y/o requerimiento de cita de control al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada, formato oftalmológico	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Informe del examen realizado y/o requerimiento de cita de control	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de los pacientes	Técnica de Enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnica de Enfermería		
		05. Investigar el motivo del procedimiento, explicar procedimiento y colocar los materiales de acuerdo al procedimiento	Médico		
		06. Realizar el procedimiento e imprimir el informe correspondiente	Médico		
		07. Brindar recomendaciones sobre los cuidados que requiere	Médico		
		En paralelo, activada 08 y la siguiente pregunta			
		08. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnica de Enfermería		
		Tiene cita de control?			
		Si. Fin. Caso contrario, pasar a la actividad 9.			
		09. Solicitar cita de control. Fin	Paciente		
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de informes de procedimientos realizados/mes				
Registros	Informe del examen realizado				

M02.05.01.03.08.05

Consulta pre operatoria

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta pre operatoria				
Objetivo	Evaluar a los pacientes programados para cirugía de la especialidad con la finalidad de evitar la reprogramación de su cirugía y/o hospitalización				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la cita quirúrgica y cita pre quirúrgica (incluye charla, pase para subir al quirófano del 10 B, acreditación y pase para anestesiología)				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Cita para charla pre-operatoria (1-3 días antes de la operación), cita para la cirugía y pase para el 10 B, hoja de consulta médica del paciente, orden de hospitalización, indicaciones médicas y recetas en relación a su cirugía, CITT	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de los pacientes	Técnica de Enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnica de Enfermería		
		05. Evaluar resultados de procedimiento y exámenes pre-operatorios y registrar	Médico		
		Está en condiciones de operarse?			
		Si. Pasar a la actividad 06. Caso contrario, pasar a la actividad 08.			
		06. Programar fecha de cirugía y entregar cita para charla pre-operatoria	Médico		
		07. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar Turno. Fin	Técnica de Enfermería		
		08. Entregar órdenes de exámenes que necesitan repetirse y/o interconsultas e imprimir	Médico		
09. Solicitar cita. Fin	Paciente				
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de citas para charla pre-operatoria/mes				
Registros	Citas para charla pre-operatoria, hoja de consulta médica del paciente, orden de hospitalización, receta, indicaciones médicas, CITT				

DEPARTAMENTO DE UROLOGÍA

M02.05.01.03.09.01

Consulta Ambulatoria - Urología

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta Ambulatoria - Urología				
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para recomendar el tratamiento adecuado al paciente				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la receta, orden de hospitalización, formato original de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería		
		05. Realizar evaluación y atención médica del paciente, y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS	Médico		
		06. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.	Médico		
		07. Explicar sobre los cuidados que requiere la enfermedad o indicaciones post quirúrgicas y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Médico		
		08. Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja de consulta médica del paciente en la historia clínica y explicar sobre los cuidados de la enfermedad al paciente	Técnico(a) de enfermería		
		En paralelo, actividades 09 y 10			
		09. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnico(a) de enfermería		
10. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas	Paciente				
En paralelo, actividades 11. 12. 13. 14-15 y 16					

		11. Acudir a Farmacia presentando su DNI. Fin	Paciente	
		12. Realizar el trámite en el Servicio correspondiente. Fin	Paciente	
		13. Acudir a la Oficina 28 de Admisión y Registros Médicos del HNERM (referencia) o al CAS de origen(contrarreferencia). Fin	Paciente	
		14. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención posterior a los exámenes auxiliares solicitados (examen de laboratorio y/o de Imagenología)	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas	
		15. Acudir al Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes. Fin	Paciente	
		16. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención de las interconsultas en las especialidades solicitadas. Fin	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas	
Indicadores	N° de pacientes atendidos/mes, N° de recetas entregadas/mes, N° de órdenes de hospitalización entregadas/mes, N° de formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, N° de formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, N° de órdenes de interconsulta entregados/mes			
Registros	Formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/orden de imagenología			

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Dilatación uretral y cistoscopia				
Objetivo	Mantener y verificar la permeabilidad e integridad de las vías urinarias con el fin de que el paciente no tenga dificultad para orinar				
Alcance	Desde la recepción del formato de procedimientos urológicos y cita programada hasta la entrega de las recomendaciones, recetas, formato de procedimientos urológicos y/o requerimiento de cita de control al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Formato de procedimientos urológicos y cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Recomendaciones, recetas, informe de procedimiento urológico para ser entregados a su médico en su próxima cita de control y/o requerimiento de cita de control	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de los pacientes	Enfermera		
		Paciente siguió las indicaciones médicas para el procedimiento?			
		Si. Pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 14. Fin			
		04. Llamar al paciente para su atención	Enfermera		
		En paralelo, actividades 05 y 06			
		05. Preparar el coche con los materiales para el procedimiento y colocar junto a la mesa de procedimientos. Fin	Enfermera		
		06. Llevar al paciente al ambiente para que se cambie con la ropa adecuada para el procedimiento	Técnica de Enfermería		
		07. Llevar al paciente a la mesa de procedimientos previamente acondicionada por ella	Técnica de Enfermería		
		08. Revisar el formato de procedimientos urológicos	Médico		
		09. Realizar el procedimiento correspondiente	Médico		
		10. Realizar el informe del procedimiento, hallazgos y resultados	Médico		
		11. Brindar recomendaciones al paciente	Médico		
Tiene cita de control?					
Si. Fin. Caso contrario, pasar a la actividad 12					
12. Anotar solicitud de cita de control en el formato de procedimientos urológicos	Médico				
13. Solicitar cita de control. Fin	Paciente				
14. Indicar al paciente solicitar una nueva cita. Fin	Enfermera				
Indicadores	N° de pacientes atendidos/mes, N° de recomendaciones entregadas/mes, N° de recetas entregadas/mes, N° de formatos de procedimientos urológicos/mes				
Registros	Formato de procedimientos urológicos				

SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

M02.05.01.03.10.01

Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología				
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para recomendar el tratamiento adecuado al paciente				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la receta, orden de hospitalización, formato original de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería		
		05. Realizar evaluación y atención médica del paciente, y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS	Médico		
		06. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.	Médico		
		07. Explicar sobre los cuidados que requiere la enfermedad o indicaciones post quirúrgicas y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Médico		
		08. Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja de consulta médica del paciente en la historia clínica y explicar sobre los cuidados de la enfermedad al paciente	Técnico(a) de enfermería		
		En paralelo, actividades 09 y 10			
		09. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnico(a) de enfermería		
10. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas	Paciente				

		<p>En paralelo, actividades 11. 12. 13. 14-15 y 16</p>	
		11. Acudir a Farmacia presentando su DNI. Fin	Paciente
		12. Realizar el trámite en el Servicio correspondiente. Fin	Paciente
		13. Acudir a la Oficina 28 de Admisión y Registros Médicos del HNERM (referencia) o al CAS de origen(contrareferencia). Fin	Paciente
		14. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención posterior a los exámenes auxiliares solicitados (examen de laboratorio y/o de Imagenología)	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas
		15. Acudir al Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes. Fin	Paciente
		16. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención de las interconsultas en las especialidades solicitadas. Fin	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de recetas entregadas/mes, Nro de órdenes de hospitalización entregadas/mes, Nro de formatos de referencia/contrareferencia entregados/mes, Nro de formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, Nro de órdenes de interconsulta entregados/mes		
Registros	Formato de referencia/contrareferencia, formato de examen de laboratorio/orden de imagenología		

M02.05.01.03.10.02 **Nasofibroscopía, Potenciales evocados auditivos,
Logoaudiometría, Audiometría, Otoscopia magnificada, Impedanciometría, Pruebas
vestibulares**

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Nasofibroscopia, Potenciales evocados auditivos, Logoaudiometria, Audiometria, Otoscopia magnificada, Impedanciometria, Pruebas vestibulares				
Objetivo	Evaluar, diagnosticar y controlar las patologías de la especialidad con la finalidad de determinar el tratamiento médico/quirúrgico a seguir, medidas recuperativas y preventivas				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada y/o referencia hasta el archivo del examen en la historia clínica o la entrega del informe del examen correspondiente al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada, referencia	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Informe del examen correspondiente (hallazgos y diagnóstico)	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas y entregar al Médico	Enfermera / Técnica de Enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Enfermera / Técnica de Enfermería		
		05. Preguntar motivo del procedimiento, explicar procedimiento y colocar los materiales de acuerdo al procedimiento	Médico		
		06. Se realiza el procedimiento y se completa el formato correspondiente	Médico		
		07. Explicar sobre los cuidados que requiere y entregar el documento a la Enfermera	Médico		
		En paralelo, actividad 08 y la siguiente pregunta			
		08. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar Turno. Fin	Enfermera / Técnica de Enfermería		
		Es referido?			
		Si, pasar a la actividad 09. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta			
		09. Completar la contrarreferencia y el formato del procedimiento para presentarlo en su CAS de origen	Paciente		
		10. Brindar recomendaciones y entrega al paciente la contrarreferencia y el formato correspondiente. Fin	Enfermera / Técnica de Enfermería		
Tiene cita de control?					
Si, Fin. Caso contrario, pasar a la actividad 11					
11. Solicitar cita de control. Fin	Paciente				
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de informes del examen correspondiente/mes				
Registros	Informe del examen correspondiente				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Curaciones				
Objetivo	Prevenir infecciones de heridas post-operatorias con el fin de continuar el tratamiento hacia la recuperación del paciente				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la receta, cita médica para continuar con las curaciones y/o cita médica de control al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Receta, indicaciones para solicitar cita médica para continuar con las curaciones o cita médica de control	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Llamar al paciente para su atención	Enfermera / Técnica de Enfermería		
		04. Evaluar y realizar la limpieza, curación o procedimiento que requiere el paciente	Médico		
		Requiere continuar con las curaciones?	Médico		
		05. Solicitar cita para continuar con las curaciones. Pasar a la actividad 01.	Enfermera / Técnica de Enfermería		
		06. Solicitar cita médica de control. Fin	Enfermera / Técnica de Enfermería		
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de recetas emitidas/mes				
Registros	Recetas, indicaciones para solicitar cita médica para continuar con las curaciones o cita médica de control				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta pre operatoria				
Objetivo	Evaluar a los pacientes programados para cirugía de la patología de la especialidad con la finalidad de evitar la reprogramación de su hospitalización				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada y/o referencia hasta la entrega del informe del examen correspondiente al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada, referencia	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Informe del examen correspondiente (hallazgos y diagnóstico)	Paciente atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Llamar al paciente para su atención	Médico		
		04. Evaluar resultados de procedimientos y exámenes pre-operatorios y registrar en el SGSS	Médico		
		Está en condiciones de operarse?			
		Si, pasar a la actividad 05. Caso contrario, pasar a la actividad 08			
		05. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención	Médico		
		06. Explicar sobre los cuidados que requiere y entregar el documento a la Enfermera	Médico		
		07. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar Turno. Fin	Médico		
		08. Entregar órdenes de exámenes que necesitan repetirse y/o interconsultas e imprimir	Médico		
		09. Solicitar nueva cita de consult pre-operatoria. Fin	Paciente		
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de informes del examen correspondiente/mes				
Registros	Informe del examen correspondiente				

SERVICIO DE DERMATOLOGÍA

M02.05.01.03.11.01

Consulta Ambulatoria - Dermatología

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Consulta Ambulatoria - Dermatología					
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades dermatológicas para recomendar el tratamiento adecuado al paciente					
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la receta, orden de hospitalización, formato original de referencia/contrarreferencia, recomendación de procedimiento dermatológico especializado, formato de exámen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta al paciente					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Receta, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, recomendación de procedimiento dermatológico especializado, formato de exámen de laboratorio/ órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido	
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente			
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería			
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería			
		05. Realizar evaluación y atención médica del paciente, y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS	Médico			
		06. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.	Médico			
		07. Explicar sobre los cuidados que requiere la enfermedad o indicaciones post quirúrgicas y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Médico			
		08. Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja de consulta médica del paciente en la historia clínica y explicar sobre los cuidados de la enfermedad al paciente	Técnico(a) de enfermería			
		En paralelo, actividades 09 y 10				
		09. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnico(a) de enfermería			
10. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas	Paciente					

		<p>En paralelo, actividades 11. 12. 13. 14-15 y 16</p>	
		11. Acudir a Farmacia presentando su DNI. Fin	Paciente
		12. Realizar el trámite en el Servicio correspondiente. Fin	Paciente
		13. Acudir a la Oficina 28 de Admisión y Registros Médicos del HNERM (referencia) o al CAS de origen(contrareferencia). Fin	Paciente
		14. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención posterior a los exámenes auxiliares solicitados (examen de laboratorio y/o de Imagenología)	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas
		15. Acudir al Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes. Fin	Paciente
		16. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención de las interconsultas en las especialidades solicitadas. Fin	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas
Indicadores	Nro de pacientes atendidos/mes, Nro de recetas entregadas/mes, Nro de órdenes de hospitalización entregadas/mes, Nro de formatos de referencia/contrareferencia entregados/mes, Nro de recomendación de procedimiento dermatológico especializado/mes, Nro de formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagnología entregados/mes, Nro de órdenes de interconsulta entregados/mes		
Registros	Formato de referencia/contrareferencia, formato de examen de laboratorio/orden de imagnología		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Fototerapia				
Objetivo	Realizar el tratamiento especializado de lesiones cutaneas que requieran de fototerapia con el fin de solucionar la enfermedad motivo de consulta				
Alcance	Desde la recepción de las indicaciones médicas hasta la entrega del alta o nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Indicaciones médicas	01. Verificar indicación medica, diagnóstico, frecuencia de atención, disponibilidad de turnos y consentimiento informado	Tecnica de fototerapia / Enfermera	Alta en el tratamiento de fototerapia, nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia	Paciente atendido
		02. Programar sesiones previa coordinación	Tecnica de fototerapia / Enfermera		
		03. Solicitar cita	Paciente		
		04. Verificar cita otorgada (turno y fecha)	Tecnica de fototerapia / Enfermera		
		05. Administrar y registrar el tratamiento	Tecnica de fototerapia / Enfermera		
		¿Concluyó con las indicaciones actuales?			
		Si, Pasar a la actividad 06. Caso contrario, pasar a la actividad 06.			
		06. Solicitar cita de reevaluación por médico tratante	Paciente		
		07. Realizar consulta de reevaluación	Médico		
		¿Requiere continuinar con el tratamiento?			
		Si, Pasar a la actividad 08. Caso contrario, fin.			
08. Entregar nuevas indicaciones del tratamiento. Pasar a la actividad 01	Médico				
Indicadores	Nro de altas/mes, Nro de nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia/mes				
Registros	Tarjeta de seguimiento y control, nuevas indicaciones del tratamiento de fototerapia				

M02.05.01.03.11.03

Crioterapia, Electrocirugía y Cirugía Ambulatoria

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Crioterapia, Electrocirugía y Cirugía Ambulatoria				
Objetivo	Realizar el tratamiento especializado de lesiones cutáneas que requieran de estos procedimientos con el fin de solucionar la enfermedad motivo de consulta				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega del alta o autorización manual de recita al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Verificar cita otorgada (turno, fecha y médico asignado)	Técnica de enfermería / Enfermera	Alta del paciente, autorización manual para recita	Paciente atendido
		02. Verificar el proceso de consentimiento informado y realizar el procedimiento	Médico		
		Se dá el alta al paciente?			
		Si, Fin. Caso contrario, pasar a la actividad 03			
		03. Recitar	Médico		
04. Solicitar cita de reevaluación por médico tratante. Fin	Paciente				
Indicadores	Nro de altas/mes, Nro de re-citas/mes				
Registros	Receta con indicaciones, autorización manual para recita				

M02.05.01.03.11.04

Dermatoscopia computarizada

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Dermatoscopia computarizada				
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno para recomendar el tratamiento adecuado al paciente				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega del informe del procedimiento realizado al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Evaluar la pertinencia de la dermatoscopia computarizada e informar sobre la necesidad de seguimiento y frecuencia	Médico	Informe del procedimiento realizado	Paciente atendido
		Paciente acepta la dermatoscopia computarizada propuesta?			
		Si, Pasar a la actividad 02. Caso contrario, fin			
		02. Realizar el procedimiento y registrar hallazgos	Médico		
		03. Brindar recomendaciones sobre seguimiento futuro	Médico		
		04. Solicitar cita de reevaluación por médico tratante. Fin	Paciente		
Indicadores	Nro de informes del procedimiento realizado/mes				
Registros	Informe del procedimiento realizado				

13. FICHAS DE INDICADORES

SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA

M02.05.01.03.08.01

Consulta Ambulatoria - Oftalmología

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta Ambulatoria - Oftalmología
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de citas médicas
Descripción del Indicador	% de citas médicas atendidas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de citas médicas
Forma de Cálculo	(Nro de citas médicas atendidas / Nro de citas médicas programadas)*100%
Fuentes de Información	Reporte del Servicio (área de programación)
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Oftalmología
Meta	200% (*)

M02.05.01.03.08.02 Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de procedimientos médicos
Descripción del Indicador	% de procedimientos médicos atendidos
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de procedimientos médicos
Forma de Cálculo	(Nro de procedimientos médicos atendidos / Nro de procedimientos médicos programados)*100%
Fuentes de Información	Reporte del servicio (consultorio de cada procedimiento)
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Oftalmología
Meta	140% (*)

(*) Indica que en el escenario actual existe un sub-registro de citas médicas atendidas.

M02.05.01.03.08.03

Argón Laser o Fotocoagulador

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Argón Laser o fotocoagulador
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de pacientes por turno
Descripción del Indicador	% de pacientes atendidos por turno
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de pacientes por turno
Forma de Cálculo	(Nro de pacientes atendidos por turno / Nro de pacientes programados por turno)*100%
Fuentes de Información	Reporte del servicio (consultorio 6)
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Oftalmología
Meta	140% (*)
(*) Indica que en el escenario actual existe un sub-registro de citas médicas atendidas.	

M02.05.01.03.08.04

Perímetro ocular o campo visual

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Perímetro ocular o campo visual
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de pacientes por turno
Descripción del Indicador	% de pacientes atendidos por turno
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de pacientes por turno
Forma de Cálculo	(Nro de pacientes atendidos por turno / Nro de pacientes programados por turno)*100%
Fuentes de Información	Reporte del Servicio (consultorio 14)
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Oftalmología
Meta	120% (*)
(*) Indica que en el escenario actual existe un sub-registro de citas médicas atendidas.	

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta pre operatoria
Nombre Indicador	Pacientes en condiciones de operarse
Descripción del Indicador	% de cumplimiento de la programación de pacientes para cirugía de la especialidad
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en el cumplimiento de la programación de pacientes para cirugía de la especialidad
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de pacientes en condiciones de operarse} / \text{Nro de pacientes programados para cirugía de la especialidad}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	80%

DEPARTAMENTO DE UROLOGÍA

M02.05.01.03.09.01

Consulta Ambulatoria – Urología

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta Ambulatoria - Urología
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de citas médicas
Descripción del Indicador	% de citas médicas atendidas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de citas médicas
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de citas médicas atendidas} / N^{\circ} \text{ de citas médicas programadas}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	80%

M02.05.01.03.09.02

Dilatación uretral y cistoscopia

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Dilatación uretral y cistoscopia
Nombre Indicador	Pacientes nuevos que requieren las dilataciones uretrales
Descripción del Indicador	% de pacientes nuevos que requieren las dilataciones uretrales
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en el tratamiento de pacientes nuevos
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ pacientes nuevos que requieren las dilataciones uretrales} / N^{\circ} \text{ de pacientes nuevos}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	20%

SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

M02.05.01.03.10.01

Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de citas médicas
Descripción del Indicador	% de citas médicas atendidas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de citas médicas
Forma de Cálculo	(Nro de citas médicas atendidas / Nro de citas médicas programadas)*100%
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	80%

M02.05.01.03.10.02

Nasofibroscofia, Potenciales evocados auditivos,
Logoaudiometria, Audiometría, Otoscopia magnificada,
Impedanciometría, Pruebas vestibulares

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Nasofibroscofia, Potenciales evocados auditivos, Logoaudiometria, Audiometria, Otoscopia magnificada, Impedanciometria, Pruebas vestibulares
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de procedimientos médicos
Descripción del Indicador	% de procedimientos médicos atendidos
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de procedimientos médicos
Forma de Cálculo	(Nro de procedimientos médicos atendidos / Nro de procedimientos médicos programados)*100%
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	80%

M02.05.01.03.10.03

Curaciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Curaciones
Nombre Indicador	Eficacia de las curaciones
Descripción del Indicador	% de pacientes que no hicieron infección
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia de las curaciones en los pacientes
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de pacientes que no hicieron infección} / \text{Nro de pacientes en proceso de curación}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	90%

M02.05.01.03.10.04

Consulta pre operatoria

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta pre operatoria
Nombre Indicador	Eficacia en la programación de cirugías
Descripción del Indicador	% de cumplimiento de las cirugías programadas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia de las cirugías programadas
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de cirugías realizadas según programación} / \text{Nro de cirugías programadas}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	80%

SERVICIO DE DERMATOLOGÍA

M02.05.01.03.11.01

Consulta Ambulatoria - Dermatología

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta Ambulatoria - Dermatología
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de citas médicas
Descripción del Indicador	% de citas médicas atendidas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de citas médicas
Forma de Cálculo	(Nro de citas médicas atendidas / Nro de citas médicas programadas) *100%
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	97%

M02.05.01.03.11.02

Fototerapia

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Fototerapia
Nombre Indicador	Eficacia en el tratamiento de fototerapia
Descripción del Indicador	% de pacientes dados de alta después de cumplir el tratamiento de fototerapia recomendado por el médico
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia del tratamiento de fototerapia recomendado por el médico
Forma de Cálculo	(Nro de pacientes dados de alta después de recibir el tratamiento de fototerapia, recomendado por el médico / Nro de pacientes con tratamiento de fototerapia) *100%
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	95%

M02.05.01.03.11.03

Crioterapia, Electrocirugía y Cirugía Ambulatoria

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Crioterapia, Electrocirugía y Cirugía Ambulatoria
Nombre Indicador	Eficacia en los procedimientos de crioterapia, electrocirugía y cirugía ambulatoria
Descripción del Indicador	% de pacientes dados de alta después de realizar los procedimientos de crioterapia, electrocirugía y cirugía ambulatoria, recomendados por el médico
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia de los procedimientos de crioterapia, electrocirugía y cirugía ambulatoria, recomendados por el médico
Forma de Cálculo	(Nro de pacientes dados de alta después de realizar los procedimientos de crioterapia, electrocirugía y cirugía ambulatoria, recomendados por el médico / Nro de pacientes que realizaron los procedimientos de crioterapia, electrocirugía y cirugía ambulatoria)*100%
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	95%

M02.05.01.03.11.04

Dermatoscopia computarizada

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Dermatoscopia computarizada
Nombre Indicador	Eficacia en el procedimiento de dermatoscopia computarizada
Descripción del Indicador	% de pacientes dados de alta después de realizar el procedimiento de dermatoscopia computarizada, recomendado por el médico
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia del procedimiento de dermatoscopia computarizada, recomendado por el médico
Forma de Cálculo	(Nro de pacientes dados de alta después de realizar el procedimiento de dermatoscopia computarizada, recomendado por el médico / Nro de pacientes que realizaron el procedimiento de dermatoscopia computarizada)*100%
Fuentes de Información	Reporte de Estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	95%

14. FICHAS DE RIESGOS

SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA

M02.05.01.03.08.01

Consulta Ambulatoria – Oftalmología

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta Ambulatoria - Oftalmología			
		Procedimiento	Consulta Ambulatoria - Oftalmología			
	Actividad	Realizar evaluación y atención médica del paciente y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de atención médica programada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada			
		Causa N° 2	Paciente olvida fecha o no se presenta a hora de cita programada			
		Causa N° 3	Ausencia de personal médico y/o técnico			
		Causa N° 4	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio			
	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	0.10
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Bajo		0.10
4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.030		Prioridad del Riesgo	Baja 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)	% de citas médicas atendidas/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Implementar el uso de tecnología (llamadas telefónicas y SMS) para recordar la cita médica al paciente ↳ Asegurar la implementación de un Plan de reposición de equipos/instrumentos médicos; e innovación tecnológica sin burocracia para garantizar la continuidad en la atención médica. 			

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

M02.05.01.03.08.02 Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica

FICHA DE RIESGO					
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO					
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud		
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud		
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria		
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos		
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en oftalmología		
		Procedimiento	Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopía - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopía especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica		
		Actividad	Realizar el procedimiento e imprimir el informe correspondiente		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades oculares para recomendar el tratamiento adecuado y en algunos casos realizar el seguimiento de la enfermedad		
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1 TIPO DE RIESGO		Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud			
3.2 CODIFICACION					
3.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		Pérdida de oportunidad de atención médica programada			
3.4 CAUSA(S) GENERADORA(S)		Causa N° 1	Paciente fue atendido (con cita adicional), antes de su fecha de cita para el procedimiento porque tiene la urgencia de ser programado para cirugía o tratamiento		
		Causa N° 2	Paciente olvida fecha y hora de cita programada		
		Causa N° 3	Ausencia de personal médico y/o técnico		
		Causa N° 4	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio		
3.4 TECNICA DE DIAGRAMACION		Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa		
		Diagrama de Flujo de Procesos			
4 VALORACION DEL RIEGO					
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO	
4.1	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
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80
	Baja		0.30	Bajo	
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto		0.030	Prioridad del Riesgo	Baja 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)	% de citas médicas atendidas/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad (reservar un % de citas para pacientes con una emergencia o urgencia de evaluación y control) - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente (llamadas telefónicas y SMS) - Asegurar la implementación de un Plan de reposición de equipos/instrumentos médicos; e innovacion tecnologica sin burocracia para garantizar la continuidad en la atención médica. 			

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

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en oftalmología			
		Procedimiento	Argón Laser o fotocoagulador			
		Actividad	Realizar el procedimiento y completar la historia clínica con los detalles de la colocación del láser			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el tratamiento de las enfermedades de la retina (retinopatía diabética, desgarros, etc) con la aplicación del láser a fin de controlar las patologías diagnosticadas			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Equipos/instrumentos no disponibles				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de mantenimiento de equipos/instrumentos			
		Causa N° 2	Falta reposición e innovación tecnológica de equipos/instrumentos			
		Causa N° 3	Falta de personal de mantenimiento			
		Causa N° 4	Excesiva demanda origina la falta de registro de pacientes atendidos			
3.4	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	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	0.80
	Moderada		0.50	Muy alto		0.80
4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.400		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)	% de citas médicas no atendidas por causa de los equipos/mes, comunicación del servicio		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la implementación de un Plan de mantenimiento y/o reposición de equipos/instrumentos médicos; e innovación tecnológica, para garantizar la continuidad en el servicio (instituciones de la complejidad del HNERM deben tener al menos 2 equipos por tipo, para poder alternarlos y asegurar la continuidad en la atención. - Mejorar la oferta de citas y/o concentración de pacientes por hora en esta especialidad (una propuesta es iniciar la atención desde las 6 am). - Mejorar la oferta de hr-hb del personal de mantenimiento de Equipos/Instrumentos para garantizar la continuidad en el servicio. 		

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

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en oftalmología			
		Procedimiento	Perímetro ocular o campo visual			
		Actividad	Realizar el procedimiento e imprimir el informe correspondiente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Evaluar el estado funcional del nervio óptico utilizando los campos visuales con el fin de diagnosticar y recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Equipos/instrumentos inoperativos				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de mantenimiento de equipos/instrumentos			
		Causa N° 2	Falta reposición e innovación tecnológica de equipos/instrumentos			
		Causa N° 3	Falta de personal de mantenimiento			
		Causa N° 4	Exceso de uso por la demanda del servicio			
3.4	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	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	0.80
	Moderada		0.50	Muy alto		0.80
4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.400	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)	% de citas médicas no atendidas por causa de los equipos/mes, se comunica inmediatamente		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la implementación de un Plan de mantenimiento y/o reposición de equipos/instrumentos médicos; e innovacion tecnologica, para garantizar la continuidad en en el servicio (instituciones de la complejidad del HNERM deben tener al menos 2 equipos por tipo, para poder alternarlos y asegurar la continuidad en la atención. - Mejorar la oferta de citas y/o concentración de pacientes por hora en esta especialidad (una propuesta es iniciar la atencion desde las 6 am). - Mejorar la oferta de hr-hb del personal de mantenimiento de Equipos/Instrumentos para garantizar la continuidad en el servicio. 		

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

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en oftalmología			
		Procedimiento	Consulta pre operatoria			
		Actividad	Evaluar resultados de procedimiento y exámenes pre-operatorios y registrar			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Evaluar a los pacientes programados para cirugía de la especialidad con la finalidad de evitar la reprogramación de su hospitalización			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Re-programación de la cirugía programada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de la cirugía programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada			
		Causa N° 2	Paciente no realizó todos los procedimientos y exámenes pre-operatorios indicados por el médico			
		Causa N° 3	Resultados de los procedimientos y exámenes pre-operatorios no son aptos			
		Causa N° 4	Paciente olvida fecha y hora de la cita pre-operatoria			
3.4	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	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	0.80
	Baja		0.30	Muy alto		0.80
4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.240	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)	% de cirugias re-programadas/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad para realizar cirugias. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente (llamada telefonica y SMS). 			

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

DEPARTAMENTO DE UROLOGÍA

M02.05.01.03.09.01

Consulta Ambulatoria – Urología

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria - Urología			
		Procedimiento	Consulta ambulatoria - Urología			
		Actividad	Realizar evaluación y atención médica del paciente y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de atención médica programada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada			
		Causa N° 2	Paciente olvida/pierde cita programada			
		Causa N° 3	Ausencia de personal médico y/o técnico			
		Causa N° 4	Equipos/instrumentos/ insumos médicos fuera de servicio			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos	<p>El diagrama de flujo de procesos muestra un flujo que comienza con 'Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada' y 'Paciente olvida/pierde cita programada', que conducen a 'Riesgo de Imagen Institucional' y 'Riesgo Operativo' respectivamente. Estos riesgos, junto con 'Ausencia de personal médico y/o técnico' y 'Equipos/instrumentos/ insumos médicos fuera de servicio' (que conducen a 'Riesgo de Salud'), convergen en un resultado final: 'Pérdida de oportunidad de atención médica programada'.</p>			
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	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)	% de citas médicas atendidas/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Implementar el uso de tecnología (llamadas telefónicas, sms,etc.) para recordar la cita médica al paciente. - Asegurar la implementación de un Plan de Reposición de Equipos/Instrumentos médicos para garantizar la continuidad en la atención médica 			

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	

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA A RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en urología			
		Procedimiento	Dilatación uretral y cistoscopia			
		Actividad	Realizar el procedimiento correspondiente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Mantener y verificar la permeabilidad e integridad de las vías urinarias con el fin de que el paciente no tenga dificultad para orinar			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pacientes nuevos que requieren las dilataciones uretrales				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Nuevo equipo de cirugía endoscópica			
		Causa N° 2	Aumento en la incidencia de enfermedades de transmisión sexual			
		Causa N° 3	Pacientes son sometidos a nuevos procedimientos endoscópicos			
		Causa N° 4	Uso prolongado de la sonda uretral			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
		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 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)	% de pacientes nuevos que requieren las dilataciones uretrales /mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Uso de indicadores para analizar objetivamente las causas por las cuales los pacientes nuevos requieren dilataciones uretrales. - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. * Utilizar sondas 100% silicona en pacientes con uso prolongado de sonda uretral.			

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

SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

M02.05.01.03.10.01

Consulta Ambulatoria – Otorrinolaringología

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología			
		Procedimiento	Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología			
		Actividad	Realizar evaluación y atención médica del paciente y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de atención médica programada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada			
		Causa N° 2	Paciente olvida fecha y hora de cita programada			
		Causa N° 3	Ausencia de personal médico y/o técnico			
		Causa N° 4	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio			
3.4	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 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)	% de citas médicas atendidas/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente. - Asegurar la mplementación de un Plan de Mantenimiento y Reposición de Equipos/Instrumentos médicos para garantizar la continuidad en la atención médica 			

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

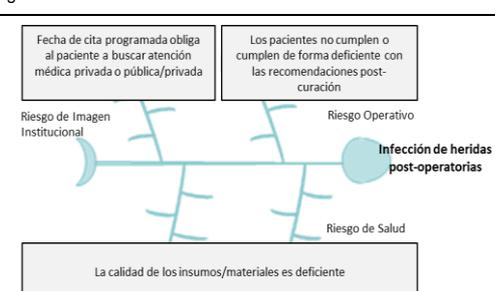
M02.05.01.03.10.02

Nasofibroscopia, Potenciales evocados auditivos,
Logaudiometria, Audiometría, Otoscopia magnificada,
Impedanciometria, Pruebas vestibulares

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en otorrinolaringología			
		Procedimiento	Nasofibroscopia, Potenciales evocados auditivos, Logaudiometria, Audiometria, Otoscopia magnificada, Impedanciometria, Pruebas vestibulares			
		Actividad	Realizar el procedimiento y completar el formato correspondiente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripcion	Evaluar, diagnosticar y controlar las patologías de la especialidad con la finalidad de determinar el tratamiento médico/quirúrgico a seguir, medidas recuperativas y preventivas			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de atención médica programada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada			
		Causa N° 2	Paciente olvida fecha y hora de cita programada			
		Causa N° 3	Ausencia de personal médico y/o técnico			
		Causa N° 4	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos	<p>El diagrama de flujo de procesos muestra un flujo principal que conduce a un círculo rojo etiquetado como 'Pérdida de oportunidad de atención médica programada'. Desde este punto, se ramifican hacia atrás cuatro causas: 'Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada', 'Paciente olvida fecha y hora de cita programada', 'Ausencia de personal médico y/o técnico', y 'Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio'. Estas causas están agrupadas en un recuadro que indica 'Riesgo Operativo'. A la izquierda del flujo principal, se indica 'Riesgo de Imagen Institucional' y '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		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 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)	% de citas médicas atendidas/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente. - Asegurar la mplementación de un Plan de Mantenimiento y Reposición de Equipos/Instrumentos médicos para garantizar la continuidad en la atención médica 			

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

FICHA DE RIESGO					
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO					
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud		
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud		
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria		
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos		
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en otorrinolaringología		
		Procedimiento	Curaciones		
		Actividad	Evaluar y realizar la limpieza, curación o procedimiento que requiere el paciente		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Prevenir infecciones de heridas post-operatorias con el fin de continuar el tratamiento hacia la recuperación del paciente		
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud			
3.2	CODIFICACION				
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Infección de heridas post-operatorias			
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada		
		Causa N° 2	Los pacientes no cumplen o cumplen de forma deficiente con las recomendaciones post-curación		
		Causa N° 3	La calidad de los insumos/materiales es deficiente		
3.4	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
	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	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)	% de pacientes que no hicieron infección/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Destinar recursos adicionales a la compra de insumos/materiales de mayor calidad.			

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

M02.05.01.03.10.04

Consulta pre operatoria

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en otorrinolaringología			
		Procedimiento	Consulta pre operatoria			
		Actividad	Evaluar resultados de procedimientos y exámenes pre-operatorios y registrar en el SGSS			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Evaluar a los pacientes programados para cirugía de la patología de la especialidad con la finalidad de evitar la reprogramación de su hospitalización			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1 TIPO DE RIESGO		Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2 CODIFICACION						
3.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		Re-programación de la cirugía programada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de la cirugía programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada			
		Causa N° 2	Paciente no realizó todos los procedimientos y exámenes pre-operatorios indicados por el médico			
		Causa N° 3	Resultados de los procedimientos y exámenes pre-operatorios no son aptos			
		Causa N° 4	Paciente olvida fecha y hora de la cita pre-operatoria			
3.4	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 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)	% de cirugías re-programadas/mes		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Mejorar la oferta de citas en esta especialidad: procedimientos, exámenes pre-operatorios y cirugías. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente. . Evitar suspensión de sala de operaciones para la especialidad		

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

SERVICIO DE DERMATOLOGÍA

M02.05.01.03.11.01

Consulta Ambulatoria - Dermatología

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta Ambulatoria - Dermatología			
		Procedimiento	Consulta Ambulatoria - Dermatología			
		Actividad	Realizar evaluación y atención médica del paciente y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de atención médica programada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada			
		Causa N° 2	Paciente olvida fecha y hora de cita programada			
		Causa N° 3	Ausencia de personal médico y/o técnico			
		Causa N° 4	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos	<p>El diagrama de flujo de procesos muestra un flujo principal que conduce a la 'Pérdida de oportunidad de atención médica programada'. Este flujo es influenciado por tres riesgos principales: 'Riesgo de Imagen Institucional', 'Riesgo Operativo' y 'Riesgo de Salud'. Cada uno de estos riesgos tiene causas específicas: 'Fecha de cita programada obliga al paciente a buscar atención médica privada o pública/privada' y 'Paciente olvida fecha y hora de cita programada' para el riesgo de imagen institucional; 'Ausencia de personal médico y/o técnico' y 'Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio' para 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		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 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)	% de citas médicas atendidas/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente. - Asegurar la mplementación de un Plan de Reposición de Equipos/Instrumentos médicos para garantizar la continuidad en la atención médica 			

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

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en dermatología			
		Procedimiento	Fototerapia			
		Actividad	Administrar y registrar el tratamiento			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el tratamiento especializado de lesiones cutáneas que requieran de fototerapia con el fin de solucionar la enfermedad motivo de consulta			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1 TIPO DE RIESGO		Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2 CODIFICACION						
3.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		Tratamiento ineficaz de fototerapia				
3.4 CAUSA(S) GENERADORA(S)		Causa N° 1	Fecha de cita programada es muy distante			
		Causa N° 2	Los pacientes no cumplen o cumplen de forma deficiente con las recomendaciones post-tratamiento			
		Causa N° 3	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio			
		Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
TECNICA DE DIAGRAMACION		Diagrama de Flujo de Procesos				
4 VALORACION DEL RIEGO						
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
4.1	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 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)	% de pacientes dados de alta después de cumplir el tratamiento de fototerapia recomendado por el médico/mes		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente. - Asegurar la implementación de un Plan de Reposición de Equipos/Instrumentos médicos para garantizar la continuidad en la atención médica 		

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

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en dermatología			
		Procedimiento	Crioterapia, Electrocirugía, Cirugía Ambulatoria			
		Actividad	Verificar el proceso de consentimiento informado y realizar el procedimiento			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el tratamiento especializado de lesiones cutáneas que requieran de estos procedimientos con el fin de solucionar la enfermedad motivo de consulta			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Tratamiento ineficaz de Crioterapia, Electrocirugía, Cirugía Ambulatoria				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada es muy distante			
		Causa N° 2	Los pacientes no cumplen o cumplen de forma deficiente con las recomendaciones post-procedimiento			
		Causa N° 3	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio			
		Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
	TECNICA DE DIAGRAMACION	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 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)	% de pacientes dados de alta después de realizar los procedimientos de crioterapia, electrocirugía y cirugía ambulatoria, recomendados por el médico/mes		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente. - Asegurar la implementación de un Plan de Reposición de Equipos/Instrumentos médicos para garantizar la continuidad en la atención médica 		

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

M02.05.01.03.11.04

Dermatoscopia computarizada

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en dermatología			
		Procedimiento	Dermatoscopia computarizada			
		Actividad	Realizar el procedimiento y registrar hallazgos			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno para recomendar el tratamiento adecuado al paciente			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1 TIPO DE RIESGO		Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2 CODIFICACION						
3.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		Tratamiento ineficaz de Dermatoscopia computarizada				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de cita programada es muy distante			
		Causa N° 2	Los pacientes no cumplen o cumplen de forma deficiente con las recomendaciones post-procedimiento			
		Causa N° 3	Equipos/instrumentos médicos fuera de servicio			
		Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
TECNICA DE DIAGRAMACION		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 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)	% de pacientes dados de alta después de realizar el procedimiento de dermatoscopia computarizada, recomendado por el médico/mes			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la oferta de citas en esta especialidad. - Implementar el uso de tecnología para recordar la cita médica al paciente. - Asegurar la mplementación de un Plan de Reposición de Equipos/Instrumentos médicos para garantizar la continuidad en la atención médica 			

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 factores críticos identificados en los Procesos de Consulta Ambulatoria - Oftalmología, Urología, Otorrinolaringología y Dermatología, y que tienen impacto directo en el servicio que recibe el asegurado son:

- ✓ La oferta de citas de la especialidad, así como la concentración de citas/hora; (incluidos procedimientos, exámenes pre-operatorios, cirugías, entre otros).
- ✓ El Plan de mantenimiento y reposición de equipos/instrumentos médicos para garantizar la continuidad en el servicio.

16. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las oportunidades de mejora son organizadas en tres (3) líneas de acción: Automatización o mejora de los sistemas de información, actividades que representan una oportunidad de mejora del proceso y viabilidad en la actualización de documentos de gestión (ver cuadro).

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN LOS PROCESOS DE CONSULTA AMBULATORIA - OFTALMOLOGÍA, UROLOGÍA, OTORRINOLARINGOLOGÍA, DERMATOLOGÍA															
Líneas de acción	M02.05.01.03.08.01 Consulta Ambulatoria - Oftalmología	M02.05.01.03.08.02 Ecografía ocular, Ultra Bio Microscopia - UBM, Ecobiometría, Paquimetría, Microscopia especular, Topógrafo ocular, Tomografía de coherencia óptica	M02.05.01.03.08.03 Argón Laser o fotocoagulador	M02.05.01.03.08.04 Perímetro ocular o campo visual	M02.05.01.03.08.05 Consulta pre operatoria	M02.05.01.03.09.01 Consulta Ambulatoria - Urología	M02.05.01.03.09.02 Dilatación uretral y citoscopia	M02.05.01.03.10.01 Consulta Ambulatoria - Otorrinolaringología	M02.05.01.03.10.02 Nasofibroscopia, Potenciales evocados auditivos, Logoaudiometría, Audiometría, Otoscopia magnificada, Impedanciometría, Pruebas vestibulares	M02.05.01.03.10.03 Curaciones	M02.05.01.03.10.04 Consulta pre operatoria	M02.05.01.03.11.01 Consulta Ambulatoria - Dermatología	M02.05.01.03.11.02 Fototerapia	M02.05.01.03.11.03 Crioterapia, Electrocirugía, Cirugía Ambulatoria	M02.05.01.03.11.04 Dermatoscopia computarizada
Evaluar la automatización o mejora de los sistemas de información	<p>1. Ampliar el horario de atención del servicio en la misma infraestructura (se empezaría en horarios que serían así : 6-10am; 10-2pm; 2-6pm y 6-10pm).</p> <p>2. Contratación del doble de personal en general, para que el servicio pueda brindar el doble de oferta de consultas y procedimientos.</p> <p>3. Pasar de 2 a 6 quirófanos para poder satisfacer la demanda de nuestros pacientes.</p> <p>4. Contratación de ingenieros industriales para optimizar los procesos (especialmente evaluación de pacientes pre quirúrgicos).</p> <p>5. Convertir a Oftalmología en un departamento moderno, dejar de ser un servicio. Con el volumen de pacientes que manejamos debemos de tener mas independencia para poder innovar y estar a la vanguardia de la especialidad nacional en beneficio de nuestros pacientes.</p> <p>6. Infraestructura nueva acorde a este siglo (la actual es obsoleta e insuficiente).</p> <p>7. Contratar digitadores para funciones en las que desperdiciamos médicos y enfermeras (como la programación de pacientes para procedimientos que deben de ingresar a sala de operaciones).</p> <p>8. Considerar la realización de algunos exámenes por personal técnico y otros por tecnólogos (pero siempre bajo la supervisión de un médico).</p> <p>9. Tener siempre 2 equipos por procedimiento (ejemplo Yag-Laser, ecobiómetro, tomógrafo, topógrafo, ecógrafo, microscopio especular, cámara retinal, etc) a excepción de equipos de argón laser y campímetros (que no deben de haber menos de 3 equipos).</p> <p>10. Mantenimiento preventivo permanente (por la cantidad de equipos deberíamos de contar con gente asignada exclusivamente para el servicio).</p> <p>11. Innovación tecnológica (compra sin trámites burocráticos para codificar y ejecutar licitaciones; al ritmo actual cuando compran la tecnología se encuentra desfasada por lo menos una generación, lo cual constituye una falta de seriedad para con nuestros pacientes).</p>														
Actividades que representan una oportunidad de mejora del proceso	<p>1.- Mantenimiento preventivo de los equipos e instrumental quirúrgico a fin de mantener o mejorar la capacidad operativa de la especialidad, a cargo de los ingenieros bio médicos, y capacitando a las enfermeras, técnicos y médicos que manipulan los delicados instrumentos urológicos a fin de evitar su avería.</p> <p>2.- Evitar la esterilización con peróxido de Hidrógeno en los instrumentos de urología, la mayoría de los cistoscopios y resectoscopios se esterilizan adecuadamente en autoclave, lo que alarga su vida media.</p> <p>3.- Para el traslado de finos instrumentos urológicos debe utilizarse las Canastillas de Esterilización que el proveedor ha diseñado para cada instrumento (cada marca tiene una para cada instrumento), a fin de protegerlos de golpes desilazamientos que puedan echarlos a perder, especialmente las ópticas son muy delicadas a los golpes.</p> <p>4.- Reposición de equipos obsoletos en especial del equipos que tienen más de 9 años entre ellos los litotriptores con que cuenta el Departamento de Urología. El litotriptor extracorpóreo data del 2006, el Intracorpóreo de láser Holmio data del 2009.</p> <p>5.- Litiasis urinaria constituye el 30 % de la demanda de servicio. Hiperplasia Benigna de Próstata (HBP) constituye 30% adicional de la demanda. El desarrollo tecnológico ha creado un litotriptor extracorpóreo de láser Holmio que es eficaz para ambos daños, tanto para la HBP como para Litiasis se pueden operar con el mismo equipo láser Holmio. Litotriptor intracorpóreo está priorizado comprar en el CEABE. Ellos no consultan con nosotros (los usuarios) para opinión técnica.</p> <p>6.- Urología debería trabajar en RED, para lo cual se debería fortalecer la asignación de médicos y de equipos a fin de optimizar la atención de pacientes de Urología.</p> <p>7.- En plena pandemia del CoVid-19 deberemos recurrir a la Telemedicina e implementar plataformas de consulta virtual a través de casetas equipadas con videoconferencia en las que el paciente y el médico conversen y hagan un examen de las manifestaciones clínicas externas del paciente.</p> <p>En la coyuntura actual del COVID-19:</p> <p>1. Deben seguir suspendidos los exámenes de salud vinculados a la especialidad salvo que sean urgentes o inaplazables. Del mismo modo deben quedar anuladas o suspendidas todas las formaciones presenciales.</p> <p>2. Programar la atención de profesionales médicos, enfermeras y técnicas en edades que no superen los 50 años.</p> <p>3. Reprogramar las citas – urgentes o inaplazables- en menor número para evitar la aglomeración de pacientes.</p> <p>4. Recomendar a los pacientes su asistencia a los consultorios de la especialidad siempre y cuando no tengan síntomas de la enfermedad del COVID 19 y con la debida protección (guantes, mascarillas, alcohol, lentes, etc.).</p> <p>5. Controlar la sala de espera de los pacientes, haciendo que se sienten dejando LIBRES dos o tres sillas.</p> <p>6. Controlar la temperatura de los pacientes a la hora de ingreso al hospital así como antes del ingreso al consultorio.</p> <p>7. Determinar o refrescar los conocimientos de bioseguridad a todo el personal del servicio: Identificar la aplicación del uso de Barreras Protectoras, Identificar la aplicación del lavado de manos como Medida de Bioseguridad, entre otras medidas.</p> <p>8. Solicitar al personal del servicio la limpieza y desinfección de áreas y equipos por lo menos tres veces al día.</p> <p>9. Contar en cada consultorio con todos los elementos de bioseguridad.</p> <p>10. Todos los pacientes citados deberán pasar por un examen rápido contra el COVID19, antes de ingresar a consulta.</p> <p>Otros:</p> <p>1. Modernización de mobiliario y equipos para mayor funcionalidad de los consultorios externos.</p> <p>2. Personal de enfermería y técnicas de enfermería fijas y especializadas, no rotar con personal que no conoce el funcionamiento del servicio.</p> <p>3. Personal de modulo de atención fijo para mejor coordinación de trabajo.</p> <p>4. Que solo una hora antes de terminar el turno de atención se bloqueen los adicionales dado a nuestra alto porcentaje de deserción.</p>														
Viabilidad en la actualización de documentos de gestión	<p>1. La reposición de equipos debe efectuarse con mayor velocidad a la del deterioro por el uso de los mismos, especialmente los de fototerapia.</p> <p>2. También ocurre lo mismo con el instrumental quirúrgico que utiliza la especialidad.</p> <p>3. El porcentaje de deserción no disminuye, esto se ha replanteado muchas veces, se ha incrementado la oferta de horarios, el número de días entre otros, sin embargo no hay mucha variación, tal vez el sistema de citas por las características de la especialidad amerita un estudio mayor ya de tipo sociológico.</p> <p>4. Lo planteado en los flujogramas elaborados, requiere una evaluación periódica y replantear procesos si fuera necesario.</p>														

17. RECOMENDACIONES

- ✓ Coordinar la implementación de las oportunidades de mejora identificadas los Procesos de Consulta Ambulatoria - Oftalmología, Urología, Otorrinolaringología y Otorrinolaringología, en coordinación con los procesos involucrados, como por ejemplo: con la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, entre otros.

18. CONCLUSIONES

- ✓ Actualizar los procesos y procedimientos de los servicios, considerando un nuevo escenario de convivencia con el COVID-19.
- ✓ Rediseñar los procesos de “mantenimiento y reposición de equipos/instrumentos”, requeridos para la atención en los diferentes servicios/departamentos.
- ✓ Incorporar el uso de la tecnología en los procesos que tienen impacto en el servicio de consulta externa, para minimizar el tiempo de respuesta en la atención, por ejemplo en los procesos de: Gestión Logística, Gestión de la Información, Telemedicina, entre otros.



ANEXOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS MACRO-PROCESOS

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI 20120-2024		ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OEI. 01	Proteger Financieramente las Prestaciones que se brindan a los Asegurados garantizando una gestión eficiente de los recursos	AEI. 1.1	Gestión oportuna y eficiente de los recursos para financiar los servicios institucionales	E01 Gestión de Planificación Estratégica M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S02 Gestión Financiera E03 Gestión de Riesgos S01 Gestión Logística M02 Prestaciones de Salud E04 Gestión de Calidad E02 Modernización M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas E06 Control Interno	Ratio de deuda respecto al Presupuesto Índice de siniestralidad por tipo de Seguro Variación de la tasa de retorno de inversiones financieras respecto al periodo anterior Porcentaje de dispensación de medicamentos respecto al total prescrito Variación del gasto asistencial de las personas atendidas en situación de afiliación indebida o por fuera de su cobertura de salud Porcentaje de Gasto administrativo respecto al Presupuesto total
OEI.02	Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S04 Gestión Jurídica E04 Gestión de Calidad E02 Modernización	Satisfacción del usuario Porcentaje de cumplimiento de la cartera de servicios preventivos según norma técnica o protocolo nacional establecido Porcentaje de cumplimiento de adherencia alta a las recomendaciones de las Guías de Práctica Diferimiento en Consulta Externa en centros asistenciales del primer nivel Adherencia al registro de eventos relacionados a la seguridad del paciente Porcentaje de atenciones de emergencia de prioridad IV y V Porcentaje de referencia no pertinentes Porcentaje de Contrreferencias Diferimiento de citas en procedimientos de apoyo al diagnóstico en Radiología y Ecografía Porcentaje de equipamiento operativo de Resonador, Tomógrafo, Equipo de Rayos X, Ecógrafo, Porcentaje de personal evaluado Porcentaje de ausentismo laboral (en horas) Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
OEI.03	Impulsar la transformación digital y la gestión para resultados centrada en los asegurados logrando modernizar la institución	AEI. 3.1	Implementación de procesos para la separación de funciones según la Ley AUS	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Modernización S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión S05 Gestión Documental M01 Gestión de Aseguramiento en Salud E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno E04 Gestión de Calidad S03 Gestión de Capital Humano E03 Gestión de Riesgos	Porcentaje de procesos implementados en el marco de la separación de funciones Porcentaje de sistemas clave interoperables Porcentaje de procesos que son soportados por sistemas clave interoperables Porcentaje de aplicativos implementados en nube Ratio de indicadores clave de gestión obtenidos por algoritmos automatizados, en los Procesos misionales Índice de percepción de buen trato en los servicios Índice de clima laboral
AEI. 1.2	Manejo eficiente de los gastos institucionales	AEI. 2.2	Estándares de calidad alineados a las expectativas y necesidades de los asegurados	E03 Gestión de Riesgos S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S08 Gestión de Proyectos de Inversión S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S03 Gestión de Capital Humano E01 Gestión de Planificación Estratégica S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno	
AEI. 2.3	Articulación efectiva de la red inter e intrainstitucional al servicio del asegurado	AEI. 2.4	Servicios disponibles para brindar atenciones con oportunidad y calidad a los asegurados		
AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido	AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres		
AEI. 3.2	Implementación de Sistemas Interoperables, que brinden información confiable y oportuna para tomar decisiones en la institución				
AEI. 3.3	Gestión institucional articulada con enfoque de resultados y centrada en el asegurado				
AEI. 3.4	Desempeño ético y empático de los colaboradores en la institución				

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP