

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

(VERSIÓN AS-IS)

ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO PEDIATRÍA CLÍNICA

ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO PEDIATRÍA DE ESPECIALIDADES CLÍNICA

(INFECTOLOGÍA PEDIÁTRICA, NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA, NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA, CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA, ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA)

GRADO	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA RED PRESTACIONAL REBAGLIATI
Aprobado por	Jefe Departamento de Pediatría Clínica	Matilde Estupiñán Vigil	Dra. MATILDE ESTUPIÑAN VIGIL CMP: 16397 RNE: 6616 Jefa Departamento Pediatría Clínica
Validado por	Jefe Servicio de Pediatría General	Raquel Josefa Garces Ghilardi	EsSALUD - HNERM RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Dra. RAQUEL GARCES GHILARDI CMP: 14402 RNE: 5504 Jefa de Servicio Pediatría Clínica
Validado por	Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas	David Huanca Payehuana	EsSALUD - HNERM Hospital Nacional Edmundo Hebeagari Marín Jefe del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas Dr. David Huanca Payehuana CMP: 22005 RNE: 8754
Validado por	Infectología Pediátrica	Olguita del Águila	EsSALUD - HNERM Dr. OLGUIITA DEL ÁGUILA DEL ÁGUILA CMP: 22738 RNE: 24905 Especialista en Pediatría Especializada en Infectología
Validado por	Neumología Pediatría	Julio Arbulu Velez	HNERM - EsSALUD Dr. JULIO ARBULU VELEZ NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA CMP: 53510 RNE: 25024 Med Asist. Serv. Pediatría Especializada
Validado por	Neurología Pediatría	Rubén Caparo	EsSALUD - HNERM Dr. RUBEN CAPARO OBLITAS CMP: 25275 Médico Asistente de Neurología Pediátrica SERVICIO DE PEDIATRÍA ESPECIALIZADA HNERM - EsSALUD
Validado por	Cardiología Pediátrica	Julio Jaime Rodríguez Castro	EsSALUD - HNERM Dr. JULIO JAIME RODRÍGUEZ CASTRO CMP: 16544 RNE: 25729 Médico Asistente de Cardiología Pediátrica Especializada ESPECIALIDAD CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA HNERM - EsSALUD
Validado por	Endocrinología Pediátrica	Bianca Miranda	EsSALUD - HNERM Dra. BIANCA MIRANDA CABRERA CMP: 5374 RNE: 31806/27509 ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA SERVICIO DE PEDIATRÍA ESPECIALIZADA HOSPITAL NACIONAL EDMUNDO HEBEAGARI MARÍN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE SALUD

ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

- ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO PEDIATRÍA CLÍNICA
- ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO PEDIATRÍA DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS (INFECTOLOGÍA PEDIÁTRICA, NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA, NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA, CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA, ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA)

SERVICIO DE PEDIATRÍA CLÍNICA
(HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS)

ENERO - 2021

FORMATO DE VALIDACIÓN

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN AS IS (situación actual)

ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

- ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO PEDIATRÍA CLÍNICA
- ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO PEDIATRÍA DE ESPECIALIDADES CLÍNICA (INFECTOLOGÍA PEDIÁTRICA, NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA, NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA, CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA, ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA)

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por			
Validado por			
Validado por			
Validado por			

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

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

Índice

1.	Objetivo del documento	1
2.	Alcance.....	1
3.	Términos y definiciones del proceso	1
4.	Consideraciones	5
5.	Base legal	6
6.	Lineamiento Estratégico	8
7.	Matriz cliente – producto.....	9
8.	Matriz de responsabilidad	10
9.	Diagrama de bloques general.....	11
10.	Inventario de procesos y diagrama de bloques	12
11.	Ficha del proceso de Nivel 03,04 hasta el penúltimo Nivel	13
12.	Distribución referencial Consultorios Externos pediátricos.....	16
13.	Modelado de Procesos (Diagrama de Flujo)	17
14.	Ficha de procedimiento	19
15.	Ficha de indicadores	33
16.	Ficha de riesgos	36
17.	Factores críticos	44
18.	Oportunidades de mejora.....	44
19.	Aspectos finales.....	46
19.1.	Conclusiones.....	46
19.2.	Recomendaciones	46

1. Objetivo del documento

1.1. Objetivo General

Documentar los procesos y procedimientos relacionados al Proceso de Atención de Salud: Atención de Consulta Externa de Pediatría Clínica y Atención de Consulta Externa de Pediatría de Especialidades Clínicas (Infectología pediátrica, Neumología pediátrica, Neurología pediátrica, Cardiología pediátrica, Endocrinología pediátrica), desarrollados en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, a fin de que sean considerados como lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes durante la producción de los bienes y servicios a su cargo; propiciando la eficiencia en la gestión institucional y la satisfacción de los asegurados y sus derechohabientes.

1.2. Objetivo 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, involucrados en las actividades de Atención de Consulta Externa correspondientes al Departamento de Pediatría Clínica de los Servicios de Pediatría Clínica y Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas.

3. Términos y definiciones del proceso

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

Abreviaturas:

- **ACREDITA:** Sistema de acreditación del aseguramiento de salud
- **CITT:** Certificado de Incapacidad Temporal
- **HC:** Historia Clínica
- **HNERM:** Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
- **SGH:** Sistema de Gestión Hospitalaria
- **SGSS:** Sistema de Gestión de los Servicios de Salud

Definiciones:

- **ALTA:** Comprende todas las circunstancias en que un paciente internado se retira vivo del establecimiento por alguna de las siguientes razones: Alta médica definitiva, Alta médica transitoria, Traslado a otro establecimiento, Otras causas (retiro voluntario, fuga, etc.)
- **ANAMNESIS:** La anamnesis es el proceso de la exploración clínica que se ejecuta mediante el interrogatorio para identificar personalmente al individuo, conocer sus dolencias actuales, obtener una retrospectiva de él y determinar los elementos familiares, ambientales y personales relevantes

En el terreno de la medicina, se trata de la información que un paciente suministra a su médico para la confección de un historial clínico. El desarrollo de la anamnesis requiere que el médico realice diversas preguntas al paciente, o incluso a un familiar o amigo de éste. A partir de las respuestas obtenidas, el profesional logra elaborar un historial con datos que le son de utilidad para realizar el diagnóstico y decidir qué tratamiento llevar a cabo. La anamnesis también se compone de los signos que el médico detecta al revisar al paciente y de los síntomas que el paciente le refiere. Es importante señalar que las características de las preguntas y de la información recopilada dependerán de la especialidad del profesional.

- **ACREDITACIÓN:** Es el procedimiento de verificación de los requisitos y criterios que debe cumplir el afiliado para tener derecho a las prestaciones que brinda el seguro al que se encuentra afiliado.
- **ATENCIÓN AMBULATORIA¹:** Es la atención de salud en la cual un paciente que no está en condición de Urgencia y/o Emergencia acude a un establecimiento de salud con fines de prevención, promoción, recuperación o rehabilitación, y que no termina en internamiento. Es el régimen de la atención de salud que por el lugar donde se desarrolla puede ser dentro del establecimientos (intramural), o fuera de este (extramural); siendo que la atención ambulatoria intramural se desarrolla preferentemente en la UPSS Consulta Externa y la atención ambulatoria extramural preferentemente en la actividad Salud Familiar y Comunitaria.
- **ATENCIÓN MÉDICA:** Es el acto médico realizado a través de consultas o procedimientos que comprende la consulta médica más los procedimientos que se realizan en la consulta externa.
- **AUTOGENERADO:** Es un código que permite identificar en los sistemas al afiliado titular y sus derechohabientes. Está compuesto por letras y números (alfanumérico) y se genera considerando los datos personales del asegurado.
- **AYUDA AL DIAGNÓSTICO:** Las áreas de ayuda al Diagnóstico son: Laboratorio, Imagenología y Farmacia, las que deben estar ubicadas muy cerca o dentro del área de atención.
- **CAPACIDAD RESOLUTIVA:** Está referida a la capacidad de cada IPRESS de acuerdo a su categoría y nivel de complejidad, de otorgar prestaciones con fines de diagnóstico y terapéuticos, las cuales están determinadas, entre otros, por los servicios, recursos humanos, especialidades y equipamiento del IPRESS. Se subdivide en: Capacidad Resolutiva Cualitativa, cuando se refiere al tipo de especialidad o equipamiento con que cuenta el IPRESS; y, Capacidad Resolutiva Cuantitativa, cuando se refiere a la cantidad de especialistas o equipamiento con que cuenta.

¹ NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 NORMA TÉCNICA DE SALUD "Categorías de establecimientos del Sector Salud"

- **CERTIFICADO DE INCAPACIDAD TEMPORAL PARA EL TRABAJO (CITT):** Documento oficial por el cual se hace constar el tipo de contingencia y el periodo de incapacidad temporal para el trabajo, se otorga al asegurado titular que se atiende por enfermedad, accidente o maternidad. Este documento debe ser emitido obligatoriamente por el profesional de la salud autorizado y acreditado por EsSalud y debe ser registrado en la historia clínica.
- **CONSTANCIA DE ATENCIÓN:** Documento que el médico expide a solicitud del paciente, indicando la fecha y hora de atención prestada de inicio al fin de la atención.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FUNCIONALES:** Son los ambientes físicos utilizados en varios turnos de atención.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FÍSICOS:** Son los ambientes físicos utilizados destinados a brindar la atención médica.
- **CONSULTA EXTERNA:** Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista. Es el servicio más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud.
- **CONSULTA MÉDICA:** Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.
- **CONTRARREFERENCIA MÉDICA:** Es un procedimiento administrativo asistencial mediante el cual se retorna la responsabilidad del manejo médico, de ayuda al diagnóstico y/o tratamiento del paciente, al médico tratante de la IPRESS de Origen. La Contrarreferencia no es un procedimiento usado para sustentar los pasajes de un paciente atendido.
- **CONTRARREFERENCIA FARMACOLÓGICA:** Es el Procedimiento Administrativo mediante el cual el médico tratante de la IPRESS de Destino retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente a su IPRESS de Origen, indicando claramente el tratamiento a largo plazo que va a seguir (hasta 06 meses) y otorga recetas para 45 días, a aquellos pacientes que tienen enfermedades crónicas que periódicamente reciben recetas múltiples.
- **EXAMEN FÍSICO:** Incluye el “Examen General” con el control de funciones vitales y condiciones generales; así como el “Examen preferencial”, Motivo de la consulta.
- **FORMATO DE SOLICITUD DE REFERENCIA:** Es el formulario donde el médico detalla de manera resumida las dolencias y los exámenes que han realizado para llegar a su diagnóstico y sirve para derivarlo al establecimiento más conveniente.
- **HISTORIA CLÍNICA:** Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente. Este documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por ley. Pueda darse mediante un registro Electrónico.
- **IDENTIFICACIÓN SEGURA DEL PACIENTE:** es el proceso mediante el cual se verifica que el paciente es quien dice ser, este proceso se inicia con el registro correspondiente y posterior

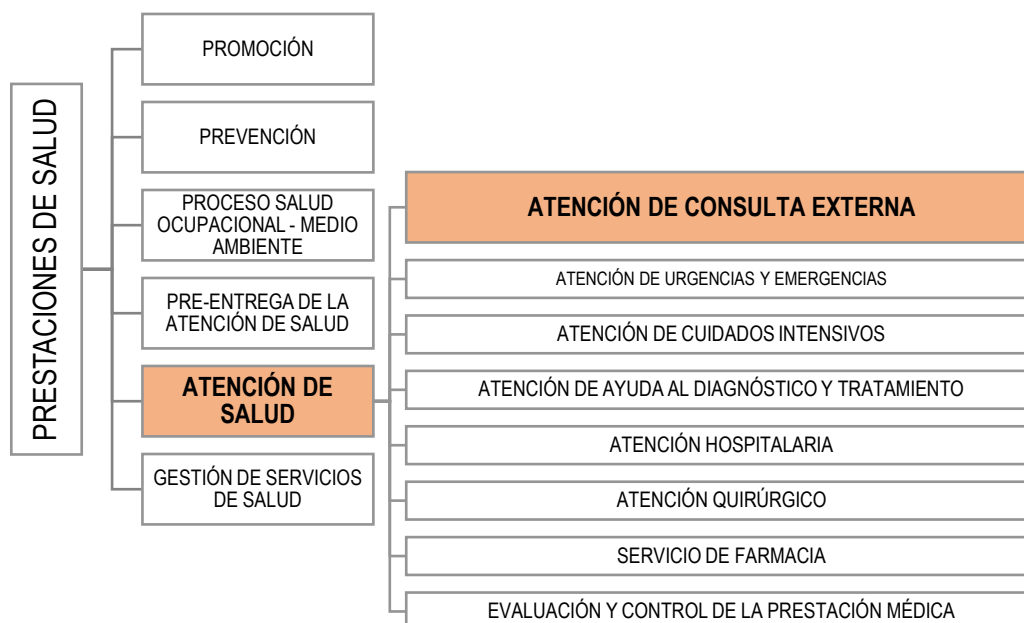
colocación de un brazalete o pulsera de identificación que contendrá los datos necesarios para su atención en las áreas correspondientes durante su estancia en el Hospital.

- **INTERCONSULTA:** Es el proceso en el cual se solicita la evaluación de otra especialidad médica, para definir el diagnóstico, tratamiento, o el destino de un paciente (hospitalización, referencia, o alta).
- **IPRESS DE ORIGEN:** Es aquella IPRESS que refiere al paciente a la IPRESS de Destino para el otorgamiento de prestaciones asistenciales que superan su capacidad resolutive.
- **IPRESS DE DESTINO:** Es aquella IPRESS que recibe al paciente referido y que cuenta con la capacidad resolutive suficiente para otorgar las prestaciones asistenciales motivo de la referencia.
- **MÉDICO TRATANTE:** Es el médico que inicia tratamiento o determina un procedimiento médico o quirúrgico, o lo modifica
- **REFERENCIA:** Es la derivación o el traslado de un paciente de un establecimiento a otro de mayor grado de capacidad resolutive, siendo las áreas de destino de las referencias:
 - Consultorio externo.
 - Emergencia.
 - Ayuda al diagnóstico para la realización de exámenes o procedimientos
- **REFERENCIAS ESPECIALES:** Son las conocidas como referencias administrativas y facilitan el registro de las referencias para las especialidades que necesitan los pacientes oncológicos, aquellos en estudio y seguimiento de trasplantes, con enfermedad VIH-SIDA, aquellos que padecen de tuberculosis resistente al tratamiento, pacientes que se dializan o recién nacidos de alto riesgo.
- **UPSS CONSULTA EXTERNA:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condición de Urgencia y/o Emergencia.

La consulta externa incluye la entrevista, evaluación clínica, prescripción y procedimientos médico-quirúrgicos de la especialidad y todos los servicios subespecializados derivados de la mismas.

4. Consideraciones

- El presente Manual comprende las actividades que se encuentran enmarcadas en el proceso de Atención de Salud, en lo que corresponde a la Atención de Consulta Externa, tal como se resaltan a continuación:



- Cabe señalar que dichos procesos se relacionan con otros procesos hospitalarios por lo que el esquema general a continuación muestra las principales relaciones entre ellos, considerando que dependerá de la necesidad del paciente (diagnóstico y tratamiento dispuesto posterior a la evaluación) durante el proceso de atención:
- El presente Manual aborda los procedimientos administrativos bajo un enfoque del flujo de atención de paciente, por lo que no aborda procedimientos asistenciales dado que estos últimos se encuentran vinculados a documentos tales como Protocolos asistenciales, Guías de Práctica Clínica u documentos afines.
- Del mismo modo, la descripción de los procesos y procedimientos establecidos para el presente Manual muestran la situación actual (As is) de cómo se viene ejecutando la Atención de Salud en Consulta Externa; se complementa con la identificación de posibles riesgos y la postulación de algunas oportunidades de mejora que podrían implementarse como parte de la mejora continua.
- El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología definida en la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019; la misma que se basa en la metodología aprobada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

5. Base legal

- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-1997-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social (ESSALUD), y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social, y sus normas modificatorias.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA del 02 de abril del 2010.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 021-MINSA/DGSP-V.03 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”.
- Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, aprobado por Resolución de Presidencia ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus respectivas modificatorias
- Resolución de Gerencia General N° 0973-GG-ESSALUD-2019, que aprueba el documento técnico de gestión Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, del 24 de junio del 2019.
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, del 08 de febrero del 2019.

En materia de consulta externa:

- Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°027-2015-SA.
- Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA Directiva Administrativa N° 197-MINSA/DGSP-V.01 “Directiva Administrativa que estable la Cartera de Servicios de Salud”.
- Resolución Ministerial N° 862-2015/MINSA Norma Técnica de Salud N° 119-MINSA/DGIEM-V.01 “Infraestructura y Equipamiento de los Establecimiento de Salud del Tercer Nivel de Atención”.
- Resolución Ministerial N° 214-2017/ MINSA “Guía Técnica para el correcto llenado del Certificado de Defunción que adjunta forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial”.
- Resolución Ministerial N° 986-2017/ MINSA “Los Lineamientos para garantizar la programación, ejecución y pago del servicio de guardias en todas sus modalidades al personal de la salud”.
- Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA Norma Técnica de Salud N° 139-MINSA/2018/DGAIN “Gestión de la Historia Clínica”.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 380-PE-ESSALUD Documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud-ESSALUD”.
- Resolución de Gerencia General N° 983-GG-ESSALUD-2013 Directiva N° 009-GG-ESSALUD-2013, “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Identificación Correcta del Paciente”.

- Resolución de Gerencia General N° 1471-GG-ESSALUD-2013 Directiva N° 018-GG-ESSALUD-2013, "Definición, características y funciones generales de los establecimientos de salud del Seguro Social de Salud (EsSalud)".
- Resolución de Gerencia General N° 107 -GG-ESSALUD-2014 Directiva N° 001-GG-ESSALUD-2014, "Gestión de la Historia Clínica en los Centros Asistenciales del Seguro Social de Salud-ESSALUD".
- Resolución de Gerencia General N° 1517-GG-ESSALUD-2015 Directiva N° 14-GG-ESSALUD-2015, "Normas para el Proceso de Referencia y Contrarreferencia de ESSALUD"
- Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud N° 070-GCPS-ESSALUD-2011 Directiva N° 07-GCPS-ESSALUD-2011, "Manual de Procedimientos de las Unidades Productoras de Servicios de Farmacia en ESSALUD".
- Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud N° 070-GCPS-ESSALUD-2017 "Lineamientos de Programación de las Prestaciones de Salud"
- Resolución de Gerencia General N° 487-GG-ESSALUD-2014 Directiva N° 005-GG-ESSALUD-2014 "Cartera de Servicios de Salud de Complejidad Creciente del Seguro Social de Salud (ESSALUD)"
- Resolución de Gerencia General N° 784-GG-ESSALUD-2016 "Nuevo Modelo de Prestación de Salud: Modelo de Cuidado Estandarizado y Progresivo de la Salud"
- Resolución de Gerencia General N° 1515-GG-ESSALUD-2015 Directiva N° 012-GG-ESSALUD-2015 "Normas de los Procesos de Admisión, Consulta Externa y Atención Ambulatoria en las IPRESS del Seguro Social de Salud - ESSALUD"

6. Lineamiento Estratégico

OBJETIVO ESTRATÉGICO PEI 20120-2024		ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OEI. 01	Proteger Financieramente las Prestaciones que se brindan a los Asegurados garantizando una gestión eficiente de los recursos	AEI. 1.1	Gestión oportuna y eficiente de los recursos para financiar los servicios institucionales	E01 Gestión de Planificación Estratégica M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S02 Gestión Financiera E03 Gestión de Riesgos S01 Gestión Logística M02 Prestaciones de Salud E04 Gestión de Calidad E02 Modernización M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas E06 Control Interno	Ratio de deuda respecto al Presupuesto Índice de siniestralidad por tipo de Seguro Variación de la tasa de retorno de inversiones financieras respecto al periodo anterior Porcentaje de dispensación de medicamentos respecto al total prescrito Variación del gasto asistencial de las personas atendidas en situación de afiliación indebida o por fuera de su cobertura de salud Porcentaje de Gasto administrativo respecto al Presupuesto total
		AEI. 1.2	Manejo eficiente de los gastos institucionales		
OEI.02	Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas	Satisfacción del usuario Porcentaje de cumplimiento de la cartera de servicios preventivos según norma técnica o protocolo nacional establecido Porcentaje de cumplimiento de adherencia alta a las recomendaciones de las Guías de Práctica Clínica (GPC) o protocolo establecido
		AEI. 2.2	Estándares de calidad alineados a las expectativas y necesidades de los asegurados	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S04 Gestión Jurídica E04 Gestión de Calidad E02 Modernización	Diferimiento en Consulta Externa en centros asistenciales del primer nivel Adherencia al registro de eventos relacionados a la seguridad del paciente
		AEI. 2.3	Articulación efectiva de la red inter e intrainstitucional al servicio del asegurado	E03 Gestión de Riesgos S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística	Porcentaje de atenciones de emergencia de prioridad IV y V Porcentaje de referencia no pertinentes Porcentaje de Contrarreferencias
		AEI. 2.4	Servicios disponibles para brindar atenciones con oportunidad y calidad a los asegurados	S08 Gestión de Proyectos de Inversión S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación	Diferimiento de citas en procedimientos de apoyo al diagnóstico en Radiología y Ecografía Porcentaje de equipamiento operativo de Resonador, Tomógrafo, Equipo de Rayos X, Ecógrafo, Endoscopio
		AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido	S03 Gestión de Capital Humano E01 Gestión de Planificación Estratégica	Porcentaje de personal evaluado Ratio médico x10000 asegurados Porcentaje de ausentismo laboral (en horas)
		AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres	S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno	Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
OEI.03	Impulsar la transformación digital y la gestión para resultados centrada en los asegurados logrando modernizar la institución	AEI. 3.1	Implementación de procesos para la separación de funciones según la Ley AUS	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Modernización	Porcentaje de procesos implementados en el marco de la separación de funciones Porcentaje de sistemas clave interoperables
		AEI. 3.2	Implementación de Sistemas Interoperables, que brinden información confiable y oportuna para tomar decisiones en la institución	S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión S05 Gestión Documental	Porcentaje de procesos que son soportados por sistemas clave interoperables Porcentaje de aplicativos implementados en nube
		AEI. 3.3	Gestión institucional articulada con enfoque de resultados y centrada en el asegurado	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno	Ratio de indicadores clave de gestión obtenidos por algoritmos automatizados, en los Procesos misionales
		AEI. 3.4	Desempeño ético y empático de los colaboradores en la institución	E04 Gestión de Calidad S03 Gestión de Capital Humano E03 Gestión de Riesgos	Índice de percepción de buen trato en los servicios Índice de clima laboral

7. Matriz cliente – producto

Atención de Consulta Externa Pediátrica

PRODUCTO TIPO DE CLIENTE	Ticket Cita Atención	Reportes de Atención en Historia Clínica	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de análisis de laboratorio")	Orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de Imagenología / otros")	Orden médica (Orden de interconsulta)	Orden médica (Orden para procedimientos médicos- quirúrgicos)	Orden médica (intervencionista)	Constancia de atención	Formato de referencia / contrarreferencia	Parte diario de Consulta Externa	Descanso médico	Certificado de Incapacidad Temporal (CITT)
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	-	Oficina de Admisión y Registros Médicos	Departamentos Estadística	Oficina de Admisión y Registros Médicos	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado Centros externos (Convenio)	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado	Derechohabientes y Asegurado IPRESS destino IPRESS origen	MINSUSALUD MTPE MEF Otras instituciones	Asegurado Colegio Institución educativa Institución afín	Paciente Centro laboral

8. Matriz de responsabilidad

PROCESO DE CONSULTA EXTERNA PEDIÁTRICA

DEPARTAMENTOS/ SERVICIOS	PROCESOS	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		R
DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA CLÍNICA		C		A		A
SERVICIO DE PEDIATRÍA CLÍNICA		C		A		A
SERVICIO DE PEDIATRÍA DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS		C		A		A
DEPARTAMENTO DE FARMACIA				I		
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA		C	C	I		
SERVICIO DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA		C	C	I		

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

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

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

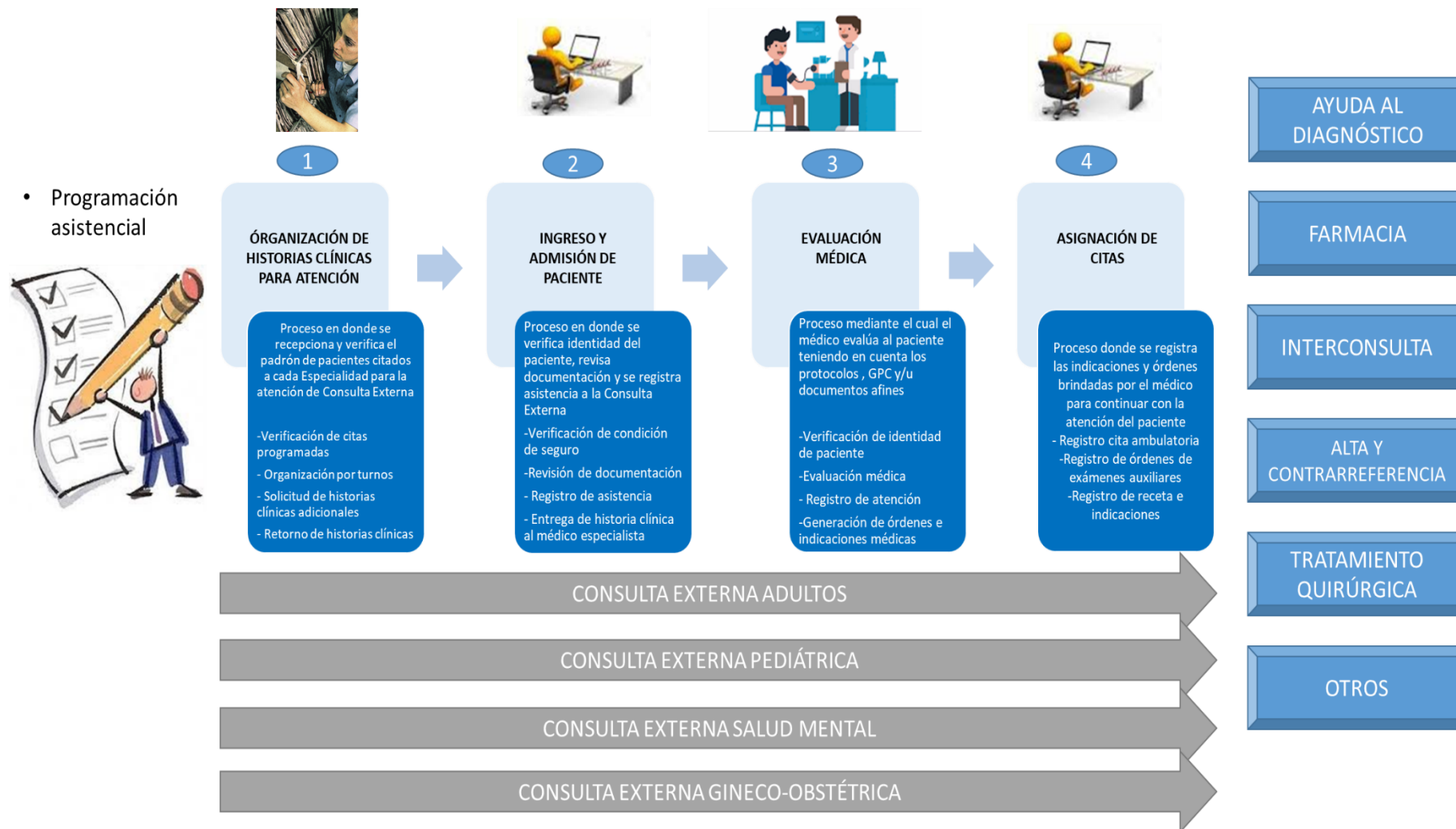
I: Informed / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

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

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

9. Diagrama de bloques general

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



10. Inventario de procesos y diagrama de bloques

Código	Denominación del Proceso	Código	Denominación del Proceso	Código	Denominación del Proceso
Nivel 3	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 5
M02.04.01.04	Atención en Consulta Externa Pediátrica	M02.04.01.04.01	Atención de consulta externa del Servicio Pediatría General (Servicio de Pediatría Clínica)	M02.04.01.04.01.01	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica
				M02.04.01.04.01.02	Teleconsulta por médico Especialista en Pediatría Clínica
		M02.04.01.04.02	Atención de consulta externa del Servicio Pediatría de Especialidades Clínicas (Infectología, Neumología, Neurología, Cardiología, Endocrinología)	M02.04.01.04.02.01	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica
				M02.04.01.04.02.02	Consulta externa por médico Especialista en Neumología Pediátrica
				M02.04.01.04.02.03	Consulta externa por médico Especialista en Neurología Pediátrica
				M02.04.01.04.02.04	Consulta externa por médico Especialista en Cardiología Pediátrica
				M02.04.01.04.02.05	Consulta externa por médico Especialista en Endocrinología Pediátrica
				M02.04.01.04.02.05	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica

Inventario acotado a los procedimientos a cargo del Servicio de Pediatría Clínica y Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas del DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA CLÍNICA

Resumen de códigos:

Macroproceso (Nivel 0)	M02	Prestaciones de Salud
Proceso (Nivel 1)	M02.04	Atención de Salud
Subproceso (Nivel 2)	M02.04.01	Atención de Consulta Externa
Subproceso (Nivel 3)	M02.04.01.04	Atención en Consulta Externa Pediátrica

11. Ficha del proceso de Nivel 03,04 hasta el penúltimo Nivel

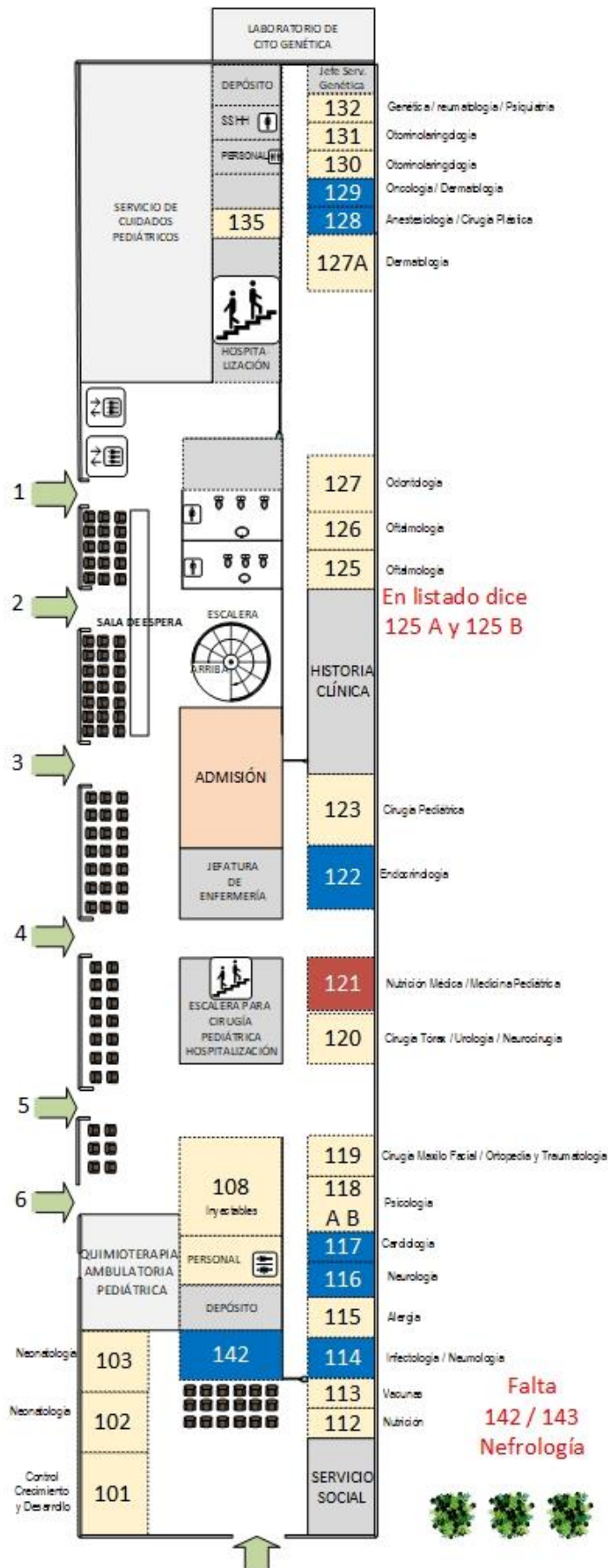
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 3				
Nombre	Atención en Consulta Externa Pediátrica			
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría Clínica y Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas			
Descripción	Atender a los pacientes pediátricos a fin de realizar la evaluación integral y/o control en las diferentes especialidades que conforman el servicio, posterior a la hospitalización y/o realizar "Riesgo Clínico prequirúrgico"			
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado, y definición de destino			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 4	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente pediátrico referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención de consulta externa del Servicio Pediatría General (Servicio de Pediatría Clínica)	- Paciente atendido - Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente pediátrico
Paciente pediátrico referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención de consulta externa del Servicio Pediatría de Especialidades Clínicas (Infectología, Neumología, Neurología, Cardiología, Endocrinología)	- Paciente atendido - Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente pediátrico
Indicadores:	Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio de Pediatría Clínica Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría Clínica Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas			
Registros:	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares			
Elaborado por:	Servicio de Pediatría Clínica y Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas			
Revisado por:	Departamento de Pediatría Clínica			
Aprobado por:	Departamento de Pediatría Clínica			

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 4				
Nombre	Atención de consulta externa del Servicio Pediatría General (Servicio de Pediatría Clínica)			
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría Clínica, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas			
Descripción	Atender a los pacientes pediátricos a fin de realizar la evaluación integral y/o control.			
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado, y definición de destino			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 5	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente pediátrico	- Hoja de referencia (de corresponder) - Ticket de cita médica - Interconsulta	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica Teleconsulta por médico Especialista en Pediatría Clínica	- Paciente atendido - Orden de Hospitalización	- Recita - Interconsulta a otras Especialidades / Servicios - Alta - Hospitalización pediátrica
Indicadores:	Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio de Pediatría de Pediatría Clínica Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría Clínica			
Registros:	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares			
Elaborado por:	Servicio de Pediatría Clínica			
Revisado por:	Departamento de Pediatría Clínica			
Aprobado por:	Departamento de Pediatría Clínica			

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 4				
Nombre	Atención de consulta externa del Servicio Pediatría de Especialidades Clínicas (Infectología, Neumología, Neurología, Cardiología, Endocrinología)			
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas			
Descripción	Atender a los pacientes pediátricos de las diferentes especialidades clínicas que conforma el servicio a fin de realizar la evaluación integral y/o control.			
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado, y definición de destino			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 5	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente pediátrico	- Hoja de referencia (de corresponder) - Ticket de cita médica - Interconsulta	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica	- Paciente atendido - Orden de Hospitalización	- Recita - Interconsulta a otras Especialidades / Servicios - Alta - Hospitalización pediátrica
		Consulta externa por médico Especialista en Neumología Pediátrica		
		Consulta externa por médico Especialista en Neurología Pediátrica		
		Consulta externa por médico Especialista en Cardiología Pediátrica		
		Consulta externa por médico Especialista en Endocrinología Pediátrica		
		Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica		
Indicadores:	Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas			
Registros:	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares			
Elaborado por:	Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas			
Revisado por:	Departamento de Pediatría Clínica			
Aprobado por:	Departamento de Pediatría Clínica			

Distribución referencial Consultorios Externos pediátricos

CONSULTORIOS EXTERNOS PEDIÁTRICOS



LEYENDA:

Consultorios a cargo de:

- Servicio de Pediatría Clínica (121)
- Servicio de Pediatría Clínica de Especialidades (114,116,117,122,128,129,143)

12. Modelado de Procesos (Diagrama de Flujo)

M02.04.01.04.01.01 Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica

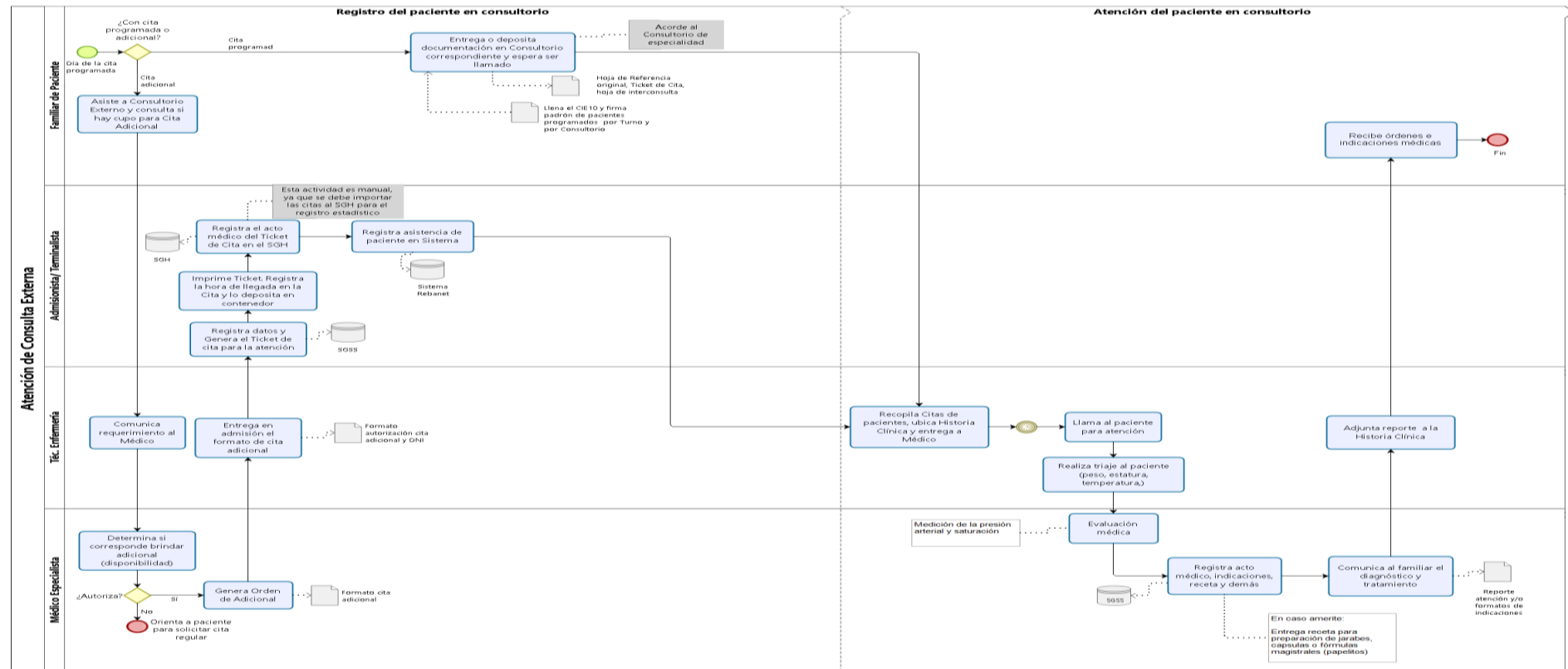
M02.04.01.04.02.01 Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica

M02.04.01.04.02.02 Consulta externa por médico Especialista en Neumología Pediátrica

M02.04.01.04.02.03 Consulta externa por médico Especialista en Neurología Pediátrica

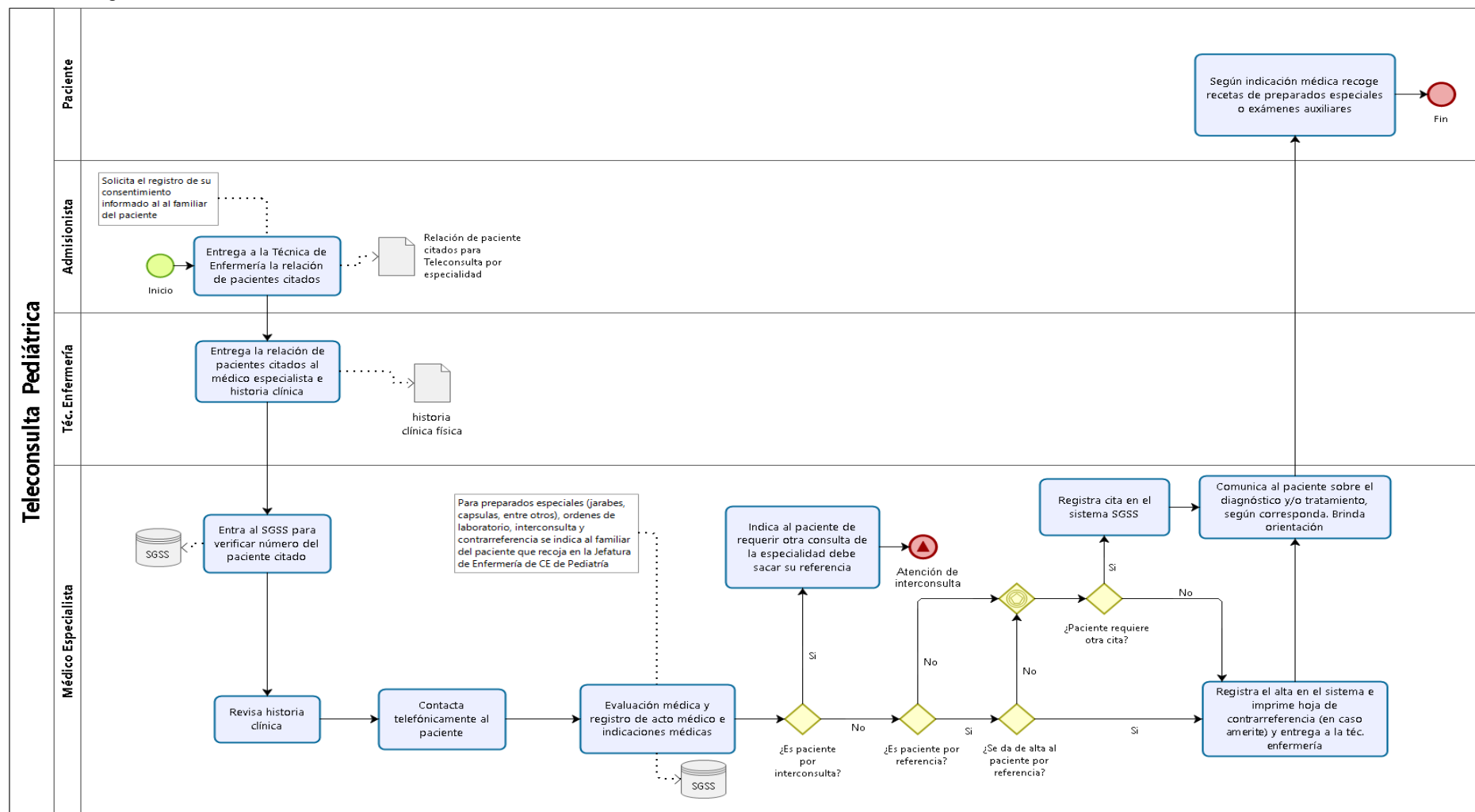
M02.04.01.04.02.04 Consulta externa por médico Especialista en Cardiología Pediátrica

M02.04.01.04.02.05 Consulta externa por médico Especialista en Endocrinología Pediátrica



M02.04.01.04.01.02 Teleconsulta por médico Especialista en Pediatría Clínica

M02.04.01.04.02.05 Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica



13. Ficha de procedimiento

M02.04.01.04.01.01 Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría General, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
REGISTRO DEL PACIENTE EN CONSULTORIO					
Paciente pediátrico	Hoja de referencia (de corresponder) Ticket de cita médica	¿Cita programada o adicional? Si es cita programada ir actividad 2. Si no es cita programada ir actividad 1.	Familiar de paciente	Paciente atendido Orden de Hospitalización	Recita Interconsulta a otras Especialidades / Servicios Alta Hospitalización pediátrica
		1. Asiste a Consultorio Externo y consulta si hay cupo para Cita Adicional Familiar del paciente le indica a la Técnica de enfermería que requiere de una cita adicional para atención en consultorio por especialidad pediatría y entrega el DNI del paciente.	Familiar de paciente		
		1.1. Comunica requerimiento al Médico	Técnico(a) de enfermería		
		1.2. Determina si corresponde brindar adicional (disponibilidad)	Médico Especialista		
		¿Autoriza? De no autorizar, orienta a paciente para solicitar cita regular. De autorizar, ir activada 1.3.	Médico Especialista		
		1.3. Genera Orden de Adicional Médico Especialista otorga la orden de cita adicional a la técnica de enfermería para que sea tramitada en admisión.	Médico Especialista		
		1.4. Entrega en admisión el formato de cita adicional Técnica de enfermería entrega el formato de autorización de cita adicional con el DNI del paciente a admisión para que se realice el registro correspondiente.	Técnico(a) de enfermería		
		1.5. Registra datos y Genera el Ticket de cita para la atención	Admisionista		
		1.6. Imprime Ticket. Registra la hora de llegada en la Cita y lo deposita en contenedor	Admisionista		
		1.7. Registra el acto médico del Ticket de Cita en el SGH	Admisionista		
		1.8. Registra asistencia de paciente en Sistema	Admisionista		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría General, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		2. Entrega o deposita documentación en Consultorio correspondiente y espera ser llamado Ubica el consultorio y deposita el Ticket de cita y/o entrega a la Técnica de Enfermería a fin de ser llamada. Se dirige a la Sala de Espera.	Familiar de paciente		
Atención del paciente en consultorio					
Paciente pediátrico	Hoja de referencia (de corresponder) Ticket de cita médica	3. Recopila citas de pacientes, ubica Historia Clínica y entrega a Médico Previa a la atención, la Técnica de Enfermería ha recepcionado el padrón de "Listado de Pacientes programados" con las Historias Clínicas de cada paciente. Asimismo, verifica los exámenes auxiliares que han sido entregados para su organización. Por ello, al recopilar el Ticket de Cita, contrasta con el "Listado de Pacientes programados", ubica la Historia Clínica. En el caso de no encontrar la Historia Clínica, solicita a la Unidad de Archivo que se proceda a entregar.	Técnico(a) de enfermería	Paciente atendido Orden de Hospitalización	Recita Interconsulta a otras Especialidades / Servicios Alta Hospitalización pediátrica
		4. Llama al familiar y al paciente para su atención Una vez que el médico indique, la Téc. de Enfermería se dirige a la Sala de Espera para llamar al paciente para que se proceda con la atención.	Técnico(a) de enfermería		
		5. Realiza triaje al paciente (peso, estatura, temperatura,) Antes de que el paciente entre al consultorio de la especialidad, la técnica de enfermería le toma la temperatura, mide la estatura y peso del paciente. Estos datos son proporcionados al médico de la especialidad.	Técnico(a) de enfermería		
		6. Evaluación médica El médico especialista inicia la entrevista con el familiar/ acompañante y/o responsable legal del menor, a fin de conocer el motivo de la consulta, anteriores controles y/o exámenes realizados. Asimismo, procede con el lavado de manos para la evaluación física, de corresponder. Mide la presión arterial y saturación. (Especialidad cardiología) De tener exámenes por imágenes, el Doctor interpreta los RX (tórax, angiografía, cardio), lectura de EKG, angiotem cardiaco y otros exámenes que el paciente se haya realizado.	Médico Especialista		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría General, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		7. Registro de acto médico e indicaciones médicas Procede con el registro de la anamnesis, diagnóstico, tratamiento, las indicaciones médicas, órdenes de exámenes auxiliares y/o procedimientos médicos o interconsultas que sean requeridos en base a la evaluación en el sistema SGSS. Si determina el alta, procede a realizar y comunicar la Contrarreferencia. Registrar de manera manual en los formatos correspondientes, según sea requerido: • Receta de preparados ó medicamentos controlados. Se requiere que sea prescrito manualmente por el médico, con firma y sello. • Formulario "Solicitud de Análisis de Laboratorio". Se registra los exámenes requeridos, se firma y sella. • Formatos de exámenes de imagenología u otras pruebas diagnósticas. • Formato de "Interconsulta". • Formato de "Contrarreferencia".	Médico Especialista		
		8. Comunica al familiar el diagnóstico y tratamiento Informar/ explicar a los padres/ responsables legales del menor sobre el diagnóstico, tratamiento, procedimientos y/o exámenes auxiliares a los que el menor será sometido para la mejoría o recuperación del paciente. Comunica que las órdenes médicas serán entregadas por la Técnica de Enfermería	Médico especialista		
		9. Adjunta reporte de atención a la Historia Clínica Coloca el sello del Servicio correspondiente en el Reporte de Atención (Hoja impresa del SGSS) y la incorpora en la Historia Clínica. En el caso de haberse definido la Contrarreferencia, la Técnica de Enfermería custodia el Formato para ser entregado a la Oficina de Admisión y Registros Médicos (Oficina 28). Organiza la Historia Clínica y la custodia dado que al finalizar el turno procede a entregar todas las Historias Clínicas al Archivo de Historias Clínicas Pediátricas, firmando un cargo.	Técnico (a) de Enfermería		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría General, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		10. Recibe órdenes e indicaciones médicas La Técnica de Enfermería hace entrega de las órdenes de receta, exámenes auxiliares, ticket de citas y/o Formato de contrarreferencia, según sea el caso. Asimismo, orienta en a donde debe dirigirse (módulo correspondiente) para gestionar la programación de cita de exámenes auxiliares que hayan sido indicadas, tales como Rayos X, Ecografía, Resonancia, Tomografía u otros. ❖ Rayos X: módulo sótano ❖ Potenciales evocados y Electroencefalograma: Tercer Piso (3° Piso) ❖ Resonancia magnética ❖ Tomografía ❖ Ecografía	Familiar de paciente		
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio de Pediatría Clínica				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares				

M02.04.01.04.02.01 Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica
M02.04.01.04.02.02 Consulta externa por médico Especialista en Neumología Pediátrica
M02.04.01.04.02.03 Consulta externa por médico Especialista en Neurología Pediátrica
M02.04.01.04.02.04 Consulta externa por médico Especialista en Cardiología Pediátrica
M02.04.01.04.02.05 Consulta externa por médico Especialista en Endocrinología Pediátrica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica y Endocrinología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
REGISTRO DEL PACIENTE EN CONSULTORIO					
Paciente pediátrico	Hoja de referencia (de corresponder) Ticket de cita médica	¿Cita programada o adicional? Si es cita programada ir actividad 2. Si no es cita programada ir actividad 1.		Familiar de paciente	Paciente atendido Orden de Hospitalización Recita Interconsulta a otras Especialidades / Servicios Alta Hospitalización pediátrica
		1. Asiste a Consultorio Externo y consulta si hay cupo para Cita Adicional Familiar del paciente le indica a la Técnica de enfermería que requiere de una cita adicional para atención en consultorio por especialidad pediatría y entrega el DNI del paciente.		Familiar de paciente	
		1.1. Comunica requerimiento al Médico		Técnico(a) de enfermería	
		1.2. Determina si corresponde brindar adicional (disponibilidad)		Médico Especialista	
		¿Autoriza? De no autorizar, orienta a paciente para solicitar cita regular. De autorizar, ir activada 1.3.		Médico Especialista	
		1.3. Genera Orden de Adicional Médico Especialista otorga la orden de cita adicional a la técnica de enfermería para que sea tramitada en admisión.		Médico Especialista	
		1.4. Entrega en admisión el formato de cita adicional Técnica de enfermería entrega el formato de autorización de cita adicional con el DNI del paciente a admisión para que se realice el registro correspondiente.		Técnico(a) de enfermería	
		1.5. Registra datos y Genera el Ticket de cita para la atención		Admisionista	
		1.6. Imprime Ticket. Registra la hora de llegada en la Cita y lo deposita en contenedor		Admisionista	
		1.7. Registra el acto médico del Ticket de Cita en el SGH		Admisionista	
1.8. Registra asistencia de paciente en Sistema		Admisionista			

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica y Endocrinología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		2. Entrega o deposita documentación en Consultorio correspondiente y espera ser llamado Ubica el consultorio y deposita el Ticket de cita y/o entrega a la Técnica de Enfermería a fin de ser llamada. Se dirige a la Sala de Espera.	Familiar de paciente		
Atención del paciente en consultorio					
Paciente pediátrico	Hoja de referencia (de corresponder) Ticket de cita médica	3. Recopila citas de pacientes, ubica Historia Clínica y entrega a Médico Previa a la atención, la Técnica de Enfermería ha recepcionado el padrón de "Listado de Pacientes programados" con las Historias Clínicas de cada paciente. Asimismo, verifica los exámenes auxiliares que han sido entregados para su organización. Por ello, al recopilar el Ticket de Cita, contrasta con el "Listado de Pacientes programados", ubica la Historia Clínica. En el caso de no encontrar la Historia Clínica, solicita a la Unidad de Archivo que se proceda a entregar.	Técnico(a) de enfermería	Paciente atendido Orden de Hospitalización	Recita Interconsulta a otras Especialidades / Servicios Alta Hospitalización pediátrica
		4. Llama al familiar y al paciente para su atención Una vez que el médico indique, la Téc. de Enfermería se dirige a la Sala de Espera para llamar al paciente para que se proceda con la atención.	Técnico(a) de enfermería		
		5. Realiza triaje al paciente (peso, estatura, temperatura,) Antes de que el paciente entre al consultorio de la especialidad, la técnica de enfermería le toma la temperatura, mide la estatura y peso del paciente. Estos datos son proporcionados al médico de la especialidad.	Técnico(a) de enfermería		
		6. Evaluación médica El médico especialista inicia la entrevista con el familiar/ acompañante y/o responsable legal del menor, a fin de conocer el motivo de la consulta, anteriores controles y/o exámenes realizados. Asimismo, procede con el lavado de manos para la evaluación física, de corresponder. Mide la presión arterial y saturación. (Especialidad cardiología) De tener exámenes por imágenes, el Doctor interpreta los RX (tórax, angiografía, cardio), lectura de EKG, angiotem cardiaco y otros exámenes que el paciente se haya realizado.	Médico Especialista		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica y Endocrinología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		7. Registro de acto médico e indicaciones médicas Procede con el registro de la anamnesis, diagnóstico, tratamiento, las indicaciones médicas, órdenes de exámenes auxiliares y/o procedimientos médicos o interconsultas que sean requeridos en base a la evaluación en el sistema SGSS. Si determina el alta, procede a realizar y comunicar la Contrarreferencia. Registrar de manera manual en los formatos correspondientes, según sea requerido: • Receta de preparados ó medicamentos controlados. Se requiere que sea prescrito manualmente por el médico, con firma y sello. • Formulario "Solicitud de Análisis de Laboratorio". Se registra los exámenes requeridos, se firma y sella. • Formatos de exámenes de imagenología u otras pruebas diagnósticas. • Formato de "Interconsulta". • Formato de "Contrarreferencia".	Médico Especialista		
		8. Comunica al familiar el diagnóstico y tratamiento Informar/ explicar a los padres/ responsables legales del menor sobre el diagnóstico, tratamiento, procedimientos y/o exámenes auxiliares a los que el menor será sometido para la mejoría o recuperación del paciente. Comunica que las órdenes médicas serán entregadas por la Técnica de Enfermería	Médico especialista		
		9. Adjunta reporte de atención a la Historia Clínica Coloca el sello del Servicio correspondiente en el Reporte de Atención (Hoja impresa del SGSS) y la incorpora en la Historia Clínica. En el caso de haberse definido la Contrarreferencia, la Técnica de Enfermería custodia el Formato para ser entregado a la Oficina de Admisión y Registros Médicos (Oficina 28). Organiza la Historia Clínica y la custodia dado que al finalizar el turno procede a entregar todas las Historias Clínicas al Archivo de Historias Clínicas Pediátricas, firmando un cargo.	Técnico (a) de Enfermería		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica y Endocrinología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		10. Recibe órdenes e indicaciones médicas La Técnica de Enfermería hace entrega de las órdenes de receta, exámenes auxiliares, ticket de citas y/o Formato de contrarreferencia, según sea el caso. Asimismo, orienta en a donde debe dirigirse (módulo correspondiente) para gestionar la programación de cita de exámenes auxiliares que hayan sido indicadas, tales como Rayos X, Ecografía, Resonancia, Tomografía u otros. ❖ Rayos X: módulo sótano ❖ Potenciales evocados y Electroencefalograma: Tercer Piso (3° Piso) ❖ Resonancia magnética ❖ Tomografía ❖ Ecografía	Familiar de paciente		
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares				

M02.04.01.04.01.02 Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatra Clínica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatra Clínica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente solicita atención por Teleconsulta en la especialidad a través de admisión. FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente pediátrico	Hoja de referencia (de corresponder) Ticket de cita médica	1. Entrega a la Técnica de Enfermería la relación de pacientes citados Admisionista es contactado por el familiar de paciente y programa Teleconsulta por especialidad. Solicita el registro de su consentimiento informado al familiar del paciente e indica fecha y hora de atención de la Teleconsulta.	Admisionista	Paciente atendido Orden de Hospitalización	Recita Interconsulta a otras Especialidades / Servicios Alta Hospitalización pediátrica
		2. Entrega la relación de pacientes citados al médico especialista e historia clínica Previa a la atención, la Técnica de Enfermería ha recepcionado el padrón de "Listado de Pacientes programados" con las Historias Clínicas de cada paciente. Asimismo, verifica los exámenes auxiliares que han sido entregados para su organización. Contrasta con el "Listado de Pacientes programados", ubica la Historia Clínica. En el caso de no encontrar la Historia Clínica, solicita a la Unidad de Archivo que se proceda a entregar.	Técnico(a) de enfermería		
		2. Entra al SGSS para verificar número del paciente citado	Médico Especialista		
		3. Contacta telefónicamente al paciente	Médico Especialista		
		4. Evaluación médica y registro de acto médico e indicaciones médicas El médico especialista inicia la entrevista con el familiar/ acompañante y/o responsable legal del menor, a fin de conocer el motivo de la consulta, anteriores controles y/o exámenes realizados. Procede con el registro de la anamnesis, diagnóstico, tratamiento, las indicaciones médicas, órdenes de exámenes auxiliares y/o procedimientos médicos o interconsultas que sean requeridos en base a la evaluación en el sistema SGSS. Si determina el alta, procede a comunicar la Contrarreferencia. Registrar de manera manual en los formatos correspondientes, según sea requerido: Receta de preparados ó medicamentos controlados. Se requiere que sea prescrito manualmente por el médico, con firma y sello.	Médico Especialista		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatra Clínica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente solicita atención por Teleconsulta en la especialidad a través de admisión. FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		- Formulario "Solicitud de Análisis de Laboratorio". Se registra los exámenes requeridos, se firma y sella. - Formatos de exámenes de imagenología u otras pruebas diagnósticas. - Formato de "Interconsulta". - Formato de "Contrarreferencia". Todo acto médico, evolución, receta, exámenes, interconsulta, entre otros, tiene que tener firma digital. Caso contrario no procederá la orden médica. Médico imprime el formato, lo llena, sella y envía la foto al familiar, indicando que debe imprimir y acercarse al laboratorio a sacar su cita. - Para el caso de los exámenes de Rx, TAC (tomografía axial computarizada), el formato está en el sistema. El médico debe llenar y firmar digitalmente. Posteriormente el formato en PDF lo puede enviar al familiar del paciente o caso contrario imprimir, tomar foto y enviar al familiar del paciente para que se acerque al laboratorio a sacar su cita. - Para los casos de exámenes por resonancia magnética, el formato está en el sistema. Debe de llenar, firmar y enviar en formato PDF al familiar del paciente indicando que debe traer tres (3) impresiones y dejarlos en la jefatura de enfermería de consulta externa para iniciar el trámite de tercerización. - Para el caso de los medicamentos que requieren preparaciones, se debe imprimir el formato, llenar los datos, tomarle foto y enviarlo al familiar del paciente. El médico le indicará al familiar del paciente que debe imprimir la receta y traerlo a la farmacia. En caso el familiar no traiga la receta a la farmacia, no procederá con la atención de los preparados de fórmulas magistrales (papelitos).			
		¿Es paciente por interconsulta? De ser paciente por interconsulta, ir actividad 5. De no ser paciente por interconsulta, ir a la siguiente pregunta	Médico Especialista		
		5. Indica al paciente de requerir otra consulta de la especialidad debe sacar su referencia Si el paciente requiere otra consulta, el médico de la especialidad le indica que debe de solicitar la referencia para poder generar otra cita. Fin.	Médico Especialista		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatría Clínica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente solicita atención por Teleconsulta en la especialidad a través de admisión. FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		¿Es paciente por referencia? Si, ir a la pregunta: ¿Se da de alta al paciente por referencia? No ir a la pregunta: ¿Paciente requiere otra cita?	Médico Especialista		
		¿Se da de alta al paciente por referencia? Si, ir actividad 6. No ir a la pregunta: ¿Paciente requiere otra cita?	Médico Especialista		
		6. Registra el alta en el sistema e imprime hoja de contrarreferencia (en caso amerite) y entrega a la Téc. enfermería Posteriormente ir a la actividad 8.	Médico Especialista		
		¿Paciente requiere otra cita? Si, ir actividad 7. No ir actividad 6.	Médico Especialista		
		7. Registra cita en el sistema SGSS	Médico Especialista		
		8. Comunica al paciente sobre el diagnóstico y/o tratamiento, según corresponda. Brinda orientación	Médico Especialista		
		9. Según indicación médica recoge recetas de preparados especiales o exámenes auxiliares Las recetas de preparados especiales, se recoge en la farmacia con el número del acto médico brindado por el médico especialista. Para el caso de los exámenes de Rx, TAC, el formato está en el sistema. El médico debe de llenar y firmar digitalmente. Posteriormente el formato en PDF lo puede enviar al familiar del paciente o caso contrario imprimir, tomar foto y enviar al familiar del paciente para que se acerque al laboratorio a sacar su cita. Para los casos de exámenes por resonancia magnética, el formato está en el sistema. Debe de llenar, firmar y enviar en formato PDF al familiar del paciente indicando que debe de traer tres (3) impresiones y dejarlos en la jefatura de enfermería de consulta externa para iniciar el trámite de tercerización.	Familiar de paciente		
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría Clínica				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares				

M02.04.01.04.02.05 Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente solicita atención por Teleconsulta en la especialidad a través de admisión. FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente pediátrico	Hoja de referencia (de corresponder) Ticket de cita médica	3. Entrega a la Técnica de Enfermería la relación de pacientes citados Admisionista es contactado por el familiar de paciente y programa Teleconsulta por especialidad. Solicita el registro de su consentimiento informado al familiar del paciente e indica fecha y hora de atención de la Teleconsulta.	Admisionista	Paciente atendido Orden de Hospitalización	Recita Interconsulta a otras Especialidades / Servicios Alta Hospitalización pediátrica
		4. Entrega la relación de pacientes citados al médico especialista e historia clínica Prevía a la atención, la Técnica de Enfermería ha recepcionado el padrón de "Listado de Pacientes programados" con las Historias Clínicas de cada paciente. Asimismo, verifica los exámenes auxiliares que han sido entregados para su organización. Contrasta con el "Listado de Pacientes programados", ubica la Historia Clínica. En el caso de no encontrar la Historia Clínica, solicita a la Unidad de Archivo que se proceda a entregar.	Técnico(a) de enfermería		
		10. Entra al SGSS para verificar número del paciente citado	Médico Especialista		
		11. Contacta telefónicamente al paciente	Médico Especialista		
		12. Evaluación médica y registro de acto médico e indicaciones médicas El médico especialista inicia la entrevista con el familiar/ acompañante y/o responsable legal del menor, a fin de conocer el motivo de la consulta, anteriores controles y/o exámenes realizados. Procede con el registro de la anamnesis, diagnóstico, tratamiento, las indicaciones médicas, órdenes de exámenes auxiliares y/o procedimientos médicos o interconsultas que sean requeridos en base a la evaluación en el sistema SGSS. Si determina el alta, procede a comunicar la Contrarreferencia. Registrar de manera manual en los formatos correspondientes, según sea requerido:	Médico Especialista		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente solicita atención por Teleconsulta en la especialidad a través de admisión. FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		- Receta de preparados ó medicamentos controlados. Se requiere que sea prescrito manualmente por el médico, con firma y sello. - Formulario "Solicitud de Análisis de Laboratorio". Se registra los exámenes requeridos, se firma y sella. - Formatos de exámenes de imagenología u otras pruebas diagnósticas. - Formato de "Interconsulta". - Formato de "Contrarreferencia". Todo acto médico, evolución, receta, exámenes, interconsulta, entre otros, tiene que tener firma digital. Caso contrario no procederá la orden médica. Médico imprime el formato, lo llena, sella y envía la foto al familiar, indicando que debe imprimir y acercarse al laboratorio a sacar su cita. - Para el caso de los exámenes de Rx, TAC (tomografía axial computarizada), el formato está en el sistema. El médico debe llenar y firmar digitalmente. Posteriormente el formato en PDF lo puede enviar al familiar del paciente o caso contrario imprimir, tomar foto y enviar al familiar del paciente para que se acerque al laboratorio a sacar su cita. - Para los casos de exámenes por resonancia magnética, el formato está en el sistema. Debe de llenar, firmar y enviar en formato PDF al familiar del paciente indicando que debe traer tres (3) impresiones y dejarlos en la jefatura de enfermería de consulta externa para iniciar el trámite de tercerización. - Para el caso de los medicamentos que requieren preparaciones, se debe imprimir el formato, llenar los datos, tomarle foto y enviarlo al familiar del paciente. El médico le indicará al familiar del paciente que debe imprimir la receta y traerlo a la farmacia. En caso el familiar no traiga la receta a la farmacia, no procederá con la atención de los preparados de fórmulas magistrales (papelitos).			
		¿Es paciente por interconsulta? De ser paciente por interconsulta, ir actividad 5. De no ser paciente por interconsulta, ir a la siguiente pregunta	Médico Especialista		
		13. Indica al paciente de requerir otra consulta de la especialidad debe sacar su referencia	Médico Especialista		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente solicita atención por Teleconsulta en la especialidad a través de admisión. FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		Si el paciente requiere otra consulta, el médico de la especialidad le indica que debe de solicitar la referencia para poder generar otra cita. Fin.			
		¿Es paciente por referencia? Si, ir a la pregunta: ¿Se da de alta al paciente por referencia? No ir a la pregunta: ¿Paciente requiere otra cita?	Médico Especialista		
		¿Se da de alta al paciente por referencia? Si, ir actividad 6. No ir a la pregunta: ¿Paciente requiere otra cita?	Médico Especialista		
		14. Registra el alta en el sistema e imprime hoja de contrarreferencia (en caso amerite) y entrega a la Téc. enfermería Posteriormente ir a la actividad 8.	Médico Especialista		
		¿Paciente requiere otra cita? Si, ir actividad 7. No ir actividad 6.	Médico Especialista		
		15. Registra cita en el sistema SGSS	Médico Especialista		
		16. Comunica al paciente sobre el diagnóstico y/o tratamiento, según corresponda. Brinda orientación	Médico Especialista		
		17. Según indicación médica recoge recetas de preparados especiales o exámenes auxiliares Las recetas de preparados especiales, se recoge en la farmacia con el número del acto médico brindado por el médico especialista. Para el cado de los exámenes de Rx, TAC, el formato está en el sistema. El médico debe de llenar y firmar digitalmente. Posteriormente el formato en PDF lo puede enviar al familiar del paciente o caso contrario imprimir, tomar foto y enviar al familiar del paciente para que se acerque al laboratorio a sacar su cita. Para los casos de exámenes por resonancia magnética, el formato está en el sistema. Debe de llenar, firmar y enviar en formato PDF al familiar del paciente indicando que debe de traer tres (3) impresiones y dejarlos en la jefatura de enfermería de consulta externa para iniciar el trámite de tercerización.	Familiar de paciente		
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares				

14. Ficha de indicadores

M02.04.01.04.01.01 Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en el Consultorio (121) del Servicio de Pediatría Clínica
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en consultorio de pediatría clínica entre el número total de pacientes admitidos en los consultorios de pediatría clínica.
Objetivo del Indicador	Evalúa la demanda de servicios de salud que requieren atención ambulatoria en el Servicio de Pediatría Clínica
Forma de Cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes atendidos en Consultorio de Pediatría Clínica}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos en consultorio de Pediatría Clínica}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Pediatría Clínica
Meta	100%

M02.04.01.04.01.01 Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica

M02.04.01.04.02.01 Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica

M02.04.01.04.02.02 Consulta externa por médico Especialista en Neumología Pediátrica

M02.04.01.04.02.03 Consulta externa por médico Especialista en Neurología Pediátrica

M02.04.01.04.02.04 Consulta externa por médico Especialista en Cardiología Pediátrica

M02.04.01.04.02.05 Consulta externa por médico Especialista en Endocrinología Pediátrica

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica y Endocrinología Pediátrica
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio Pediatría de Especialidades Clínicas
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en consultorios del servicio de especialidades clínicas entre el número total de pacientes admitidos en los consultorios del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas
Objetivo del Indicador	Evalúa la demanda de servicios de salud que requieren atención ambulatoria de casos clínicos (no quirúrgicos) en el Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas
Forma de Cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes atendidos en Consultorios del Servicio Pediatría de Especialidades Clínicas}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos en consultorios el Servicio Pediatría de Especialidades Clínicas}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas
Meta	100%

M02.04.01.04.01.02 Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatra Clínica

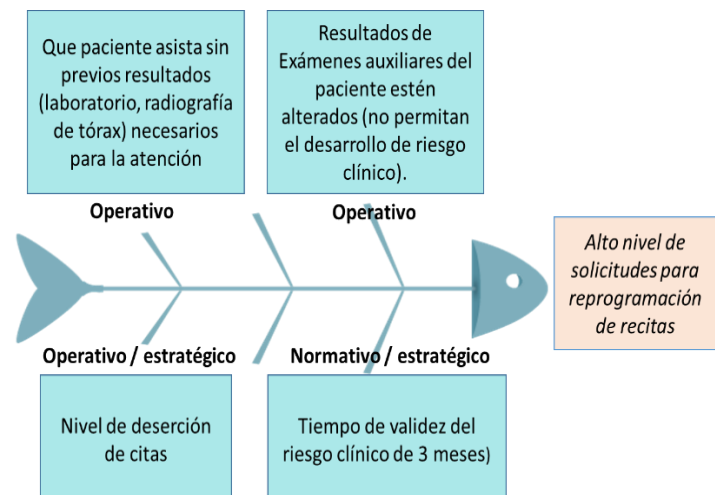
FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatra Clínica
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría General (Servicio de Pediatría Clínica)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos por Teleconsulta del servicio de pediatría clínica entre el número total de pacientes admitidos por Teleconsulta del servicio de pediatría clínica.
Objetivo del Indicador	Evalúa la demanda de servicios de salud que requieren atención ambulatoria de casos clínicos (no quirúrgicos) en el Servicio de Pediatría Clínica
Forma de Cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes atendidos por teleconsulta del servicio de Pediatría Clínica}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos por teleconsulta del servicio de Pediatría Clínica}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Pediatría General (Servicio de Pediatría Clínica)
Meta	100%

M02.04.01.04.02.05 Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas (Infectología, neumología, neurología, cardiología, endocrinología)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas entre el número total de pacientes admitidos por Teleconsulta del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas
Objetivo del Indicador	Evalúa la demanda de servicios de salud que requieren atención ambulatoria de casos clínicos (no quirúrgicos) en el Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas
Forma de Cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes atendidos por teleconsulta del servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos por teleconsulta del servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas
Meta	100%

15. Ficha de riesgos

M02.04.01.04.01.01 Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica

FICHA DE RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud				
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud				
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa				
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Pediátrica				
		Procedimiento	Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica				
		Actividad	Revisa las indicaciones brindadas por el médico				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría Clínica, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral y/o control posterior a la hospitalización y/o realizar "Riesgo Clínico pre-quirúrgico"				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
p	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo				
	3.2	CODIFICACIÓN					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE CITA PARA RIESGO CLÍNICO				
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Que paciente asista sin previos resultados (laboratorio, radiografía de tórax) necesarios para la atención			
			Causa N° 02	Resultados de Exámenes auxiliares del paciente estén alterados (no permitan el desarrollo de riesgo clínico).			
			Causa N° 03	Nivel de deserción de citas			
			Causa N° 04	Tiempo de validez del riesgo clínico de 3 meses			
			Diagrama Causa Efecto				
	4	4.1	VALORACIÓN DE RIESGO				
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO				
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7	0.7	Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
		Alta		0.70	Alto		0.40

		PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	4.2	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.280	Prioridad del Riesgo	Alta prioridad	
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
	Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección			
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	NO APLICA			
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alto nivel de deserción de citas			
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Impulsar estrategias de confirmación de asistencia a las citas programadas, verificando que los familiares hayan cumplido con las indicaciones previas (realización de exámenes necesarios previo al riesgo clínico) - Mejorar el procedimiento de atención con una estandarización de un Formato para la Atención de Consulta Externa.			

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	

M02.04.01.04.01.01 Consulta externa por médico Especialista en Pediatría Clínica

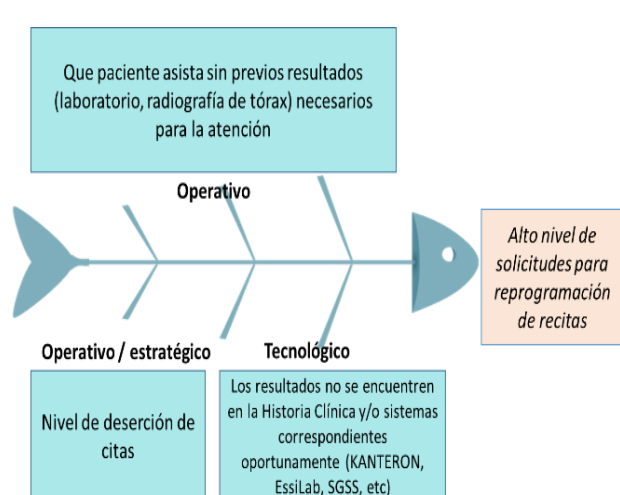
M02.04.01.04.02.01 Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica

M02.04.01.04.02.02 Consulta externa por médico Especialista en Neumología Pediátrica

M02.04.01.04.02.03 Consulta externa por médico Especialista en Neurología Pediátrica

M02.04.01.04.02.04 Consulta externa por médico Especialista en Cardiología Pediátrica

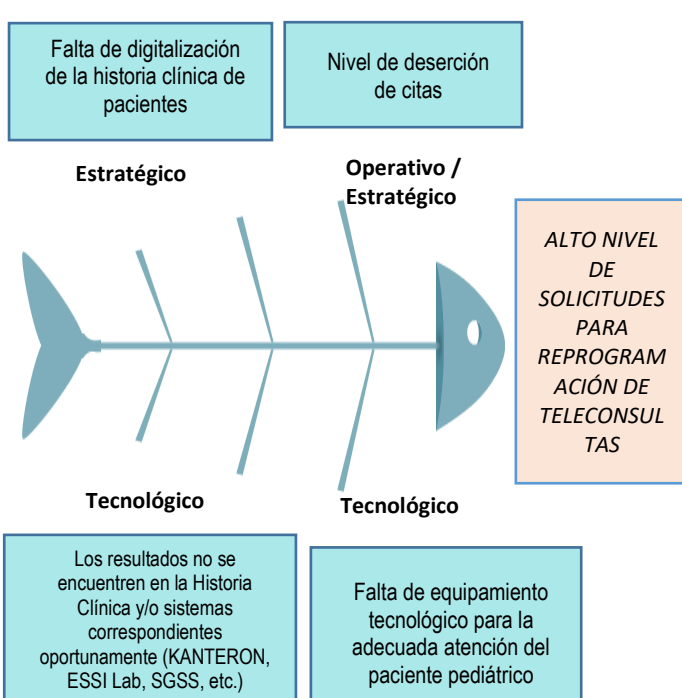
M02.04.01.04.02.05 Consulta externa por médico Especialista en Endocrinología Pediátrica

FICHA DE RIESGOS					
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud		
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud		
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa		
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Pediátrica		
		Procedimiento	Consulta externa por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica y Endocrinología Pediátrica		
		Actividad	Revisa las indicaciones brindadas por el médico		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación en las diferentes especialidades que conforman el Servicio		
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
p	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo		
	3.2	CODIFICACIÓN			
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS		
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Que paciente asista sin previos resultados previamente solicitados (laboratorio, imagenología y otros) necesarios para la atención	
			Causa N° 02	Nivel de deserción de citas	
			Causa N° 03	Los resultados no se encuentren en la Historia Clínica y/o sistemas correspondientes oportunamente (KANTERON, ESSI Lab, SGSS, etc.)	
			Diagrama Causa Efecto		
			TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama de Flujo de Procesos	

		VALORACIÓN DE RIESGO						
4	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7			Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.40
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.200	Prioridad del Riesgo	Alta prioridad			
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
	Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo				
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	NO APLICA					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alto nivel de deserción de citas					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Impulsar estrategias de confirmación de asistencia a las citas programadas, verificando que los familiares hayan cumplido con las indicaciones previas. - Mejorar el procedimiento de atención con una estandarización de un Formato para la Atención de Consulta Externa. - Impulsar que los resultados de los exámenes solicitados se encuentren disponibles en la fecha de la cita. - Fomentar que se cuente oportunamente con la programación asistencial de las diferentes especialidades. - Impulsar que se dé cumplimiento a la normativa vigente (Ejemplo: política de 1 Tec. Enfermería por 4 consultorios).						

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

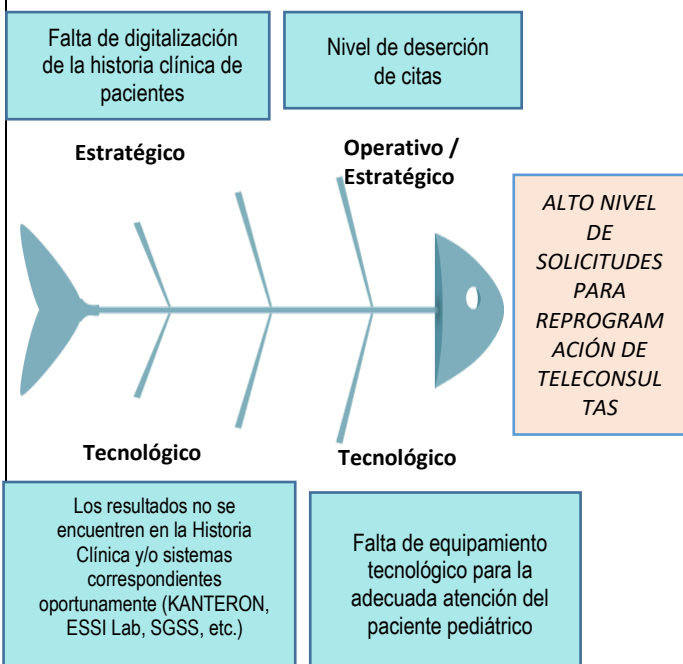
M02.04.01.04.01.02 Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatría Clínica

FICHA DE RIESGOS					
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud		
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud		
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa		
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Pediátrica		
		Procedimiento	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Pediatra Clínica		
		Actividad	Revisa las indicaciones brindadas por el médico		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas		
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
p	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo		
	3.2	CODIFICACIÓN			
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE TELECONSULTAS		
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de digitalización de la historia clínica de pacientes	
			Causa N° 02	Nivel de deserción de citas	
			Causa N° 03	Los resultados no se encuentren en la Historia Clínica y/o sistemas correspondientes oportunamente (KANTERON, ESSI Lab, SGSS, etc.)	
			Causa N° 04	Falta de equipamiento tecnológico para la adecuada atención del paciente pediátrico	
			Diagrama Causa Efecto		
					
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama de Flujo de Procesos			

		VALORACIÓN DE RIESGO						
4	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7			Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.40
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.200	Prioridad del Riesgo	Alta prioridad				
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
	Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo				
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	NO APLICA					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alto nivel de deserción de citas					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Impulsar estrategias de confirmación de asistencia a las citas programadas, verificando que los familiares hayan cumplido con las indicaciones previas. - Mejorar el procedimiento de atención por Teleconsulta con una estandarización de un Formato para la atención. - Impulsar que los resultados de los exámenes solicitados se encuentren disponibles en la fecha de la cita. - Fomentar que se cuente oportunamente con la programación asistencial de las diferentes especialidades.						

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

M02.04.01.04.02.05 Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica

FICHA DE RIESGOS					
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud		
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud		
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa		
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Pediátrica		
		Procedimiento	Teleconsulta ambulatoria por médico Especialista en Infectología Pediátrica, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Cardiología Pediátrica, Endocrinología Pediátrica		
		Actividad	Revisa las indicaciones brindadas por el médico		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes pediátricos a través de la Teleconsulta, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas		
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
p	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo		
	3.2	CODIFICACIÓN			
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE TELECONSULTAS		
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de digitalización de la historia clínica de pacientes	
			Causa N° 02	Nivel de deserción de citas	
			Causa N° 03	Los resultados no se encuentren en la Historia Clínica y/o sistemas correspondientes oportunamente (KANTERON, ESSI Lab, SGSS, etc.)	
			Causa N° 04	Falta de equipamiento tecnológico para la adecuada atención del paciente pediátrico	
			Diagrama Causa Efecto		
		TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama de Flujo de Procesos		

		VALORACIÓN DE RIESGO						
4	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7			Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.40
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.200	Prioridad del Riesgo	Alta prioridad				
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
	Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo				
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	NO APLICA					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alto nivel de deserción de citas					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Impulsar estrategias de confirmación de asistencia a las citas programadas, verificando que los familiares hayan cumplido con las indicaciones previas. - Mejorar el procedimiento de atención por Teleconsulta con una estandarización de un Formato para la atención. - Impulsar que los resultados de los exámenes solicitados se encuentren disponibles en la fecha de la cita. - Fomentar que se cuente oportunamente con la programación asistencial de las diferentes especialidades.					

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

16. Factores críticos

a. Asignación de citas

Diferimiento de citas

b. Recita

Demora en resultados de exámenes auxiliares

c. Resultados de exámenes realizados en el sector de adultos

Algunos de los exámenes (Holter, pruebas de esfuerzo, entre otros) que solicita la especialidad de pediatría son realizado en las especialidades de cardiología adulto mayor por falta de equipamiento, lo cual al momento de solicitar los resultados muchas de las veces no llegan a los consultorios de pediatría especializada, dificultando el correcto diagnóstico del paciente pediátrico. Actualmente, el familiar del paciente de pediatría es el que debe de recoger estos exámenes en cardiología adulto.

d. Problemas de falta del sistema SGSS

Aleatoriamente el sistema va fallando lo cual deja al médico sin acceso y conlleva a la demora en el ingreso del diagnóstico al sistema.

e. Asignación de recetas por falta de procedimientos

17. Oportunidades de mejora

a. Mejorar los tiempos de espera de resultados de exámenes auxiliares

- i) Evitando el tiempo de espera para la asignación de una recita, brindar un diagnóstico o realizar la programación de alguna intervención quirúrgica.
- ii) Gestionar e impulsar que los Insumos médicos (fármacos, dispositivos médicos y de ayuda al diagnóstico) como laboratorio e Imágenes (RX, ECO, TAC, RMN) se encuentren accesibles y próximos a los consultorios pediátricos.
- iii) Fomentar que los resultados se encuentren oportunamente registrados en los sistemas informáticos Kanteron, Esilab, SGH/SGSS u otros, de este modo evitar el tiempo utilizada en el recojo de los resultados por el personal de enfermería o técnicos de enfermería; asimismo, impulsar que progresivamente se instaure la cultura de “cero papel” para emitir resultados de los exámenes auxiliares.

b. Fomentar que el proceso de aseguramiento sea fiscalizado con la finalidad de determinar si el domicilio registrado en la adscripción del paciente es su domicilio real

Al respecto, existe una sobredemanda de atenciones pediátricas que no refleja a la población de la jurisdicción de la Red Rebagliati. En ese sentido, fomentar procesos de fiscalización o verificación posterior a la adscripción podría coadyuvar a un mayor control del mismo.

c. Mejorar el manejo de la historia clínica del paciente, actualmente se pierde información del paciente.

d. Cambiar material de atención médica de tensiómetros, saturómetros entre otros para neonatos, lactantes, pre escolares y escolares.

Actualmente, los médicos no cuentan con material suficiente para la atención presencial adecuada. Por lo cual se requiere como mínimo contar con 4 tensiómetros (neonatos, lactantes, preescolares, y escolares), 1 saturómetro por consultorio, debido al estado de emergencia es necesario contar con estos materiales.

e. Tiempo de consulta por teleconsulta y presencial debe de extenderse a 30 minutos.

Actualmente el tiempo de teleconsulta y consulta presencial es de aproximadamente 15 minutos, los cuales no son suficientes para una atención adecuada y un buen diagnóstico. Adicionalmente, se recomienda no agendar a pacientes nuevo por teleconsulta ya que el paciente nuevo debe ser examinado previamente en una cita presencial para dar un buen diagnóstico.

f. Proporcionar a los médicos medios tecnológicos para la atención remota.

Las teleconsultas son realizadas a través de un teléfono analógico, lo cual no le permite al especialista en medicina pediátrica poder observar el comportamiento del paciente.

g. Interpretación de examen de angiotem enfocado en descartar cardiopatías congénitas y lectura de EKG

Actualmente, estas actividades no son reconocidas por el servicio de pediatría por especialidades.

El examen de angiotem es realizado por ayuda al diagnóstico y quien realiza el informe es el radiólogo con poca experiencia en cardiopatías congénitas pediátricas; sobre todo cuando son muy complejas. A pesar de no ser una actividad reconocida por el cardiólogo pediatra ellos lo realizan **fuera del horario de consulta**. Asimismo, el EKG la lectura e interpretación es el cardiólogo pediatra quien lo realiza, sin embargo, esta actividad no está reconocida, lo cual demanda un tiempo extra en la consulta.

Se propone, dar un tiempo de una hora aproximadamente a los doctores de pediatría por especialidad para poder dar una buena lectura interpretación de estos exámenes, especialmente para el examen del angiotem cardiaco.

h. Sistema Kanterom

En el sistema Kanterom se puede ver los exámenes de ayuda al diagnóstico radiológicos (tórax, ecografías, radiografías, angiotem cardiaco, entre otros). Este sistema no se encuentra integrado y para la busque de un examen se debe entrar a diferentes links del Kanterom.

Se propone unificar las diferentes plataformas del Kanterom

i. Asignación de recitas por falta de procedimientos

Uno de los motivos por la que hay muchas citas es por la falta de procedimientos en pediatría especialidad, es por la falta de exámenes de ecocardiografía pediátrica y electrocardiográfica pediátrica.

- **Ecocardiografía:**

El motivo de tanto diferimiento es debido a que el equipo se encuentra malogrado y no se han arreglado hace más de cinco meses y el requerimiento que han solicitado (petición de dos equipos) no ha sido atendido hasta el momento de la elaboración del presente manual.

Actualmente, han asignado un espacio donde realizaban los exámenes de ecocardiografía, por el momento como los equipos están malogrados, el servicio de cardiología adulto presta el equipo y los médicos de pediatría realizan los exámenes en el área prestada. Sin embargo, la jefatura del departamento de pediatría y el servicio de pediatría especializada asignaron un espacio en la antigua clínica de día pediátrica, hasta el momento no se han realizado las acciones para la construcción del área especializada.

Los médicos que realizan estos exámenes son 6 médicos, de los cuales 2 médicos tienen licencia efectiva por enfermedad, 1 esta designado a otra especialidad (CAS Covid neonatología) y 3 médicos son los que realizan estos exámenes. Se ha solicitado la contratación CAS de tres médicos que hasta el momento no ha sido efectiva.

Se solicita la reparación o compra de los equipos de ecocardiografía y la construcción del área especializada para estos exámenes.

- **Electrocardiografía:**

Se propone asignar más turno al personal técnico que realiza el examen. Asimismo, reconocer la actividad de lectura e interpretación del EKG al personal médico.

j. Aceptación de exámenes realizados en los laboratorios de los Hospitales I y II de la Red EsSalud

Se han presentado muchos casos en donde los pacientes que viene al Hospital nivel III por referencia, ese mismo día se realizan los exámenes orina, sangre, Rx, Tórax, radiografías, entre otros; y los resultados no se dan el mismo día sino una semana después.

Al respecto, si se acepta los exámenes que el paciente se realizó en su centro de EsSalud no ocurriría los atrasos en los resultados y/o interpretaciones de la consulta.

k. Mejorar la toma de muestras del laboratorio pediátrico

Actualmente el laboratorio pediátrico se encuentra ubicado en el 2do nivel del Pabellón G, en un espacio limitado, ocasionando la aglomeración de familiares del paciente para la toma de muestras de laboratorio; convirtiéndose este lugar en un nicho infeccioso.

Se propone reubicar el laboratorio pediátrico en un lugar más ventilado a fin de evitar posibles contagios tanto del personal médico como de los pacientes.

18. Aspectos finales

18.1. Conclusiones

- a. El presente documento ha sido elaborado tomando en cuenta la normativa en materia de procesos establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros y la normativa institucional aprobada mediante la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019. En base a dicho alcance metodológico, se ha contado con el apoyo del Servicio de Pediatría Clínica y el Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas del Departamento de Pediatría Clínica a través de reuniones y entrevistas.
- b. En el caso de la atención de consulta externa en realidad el reto se encuentra en administrar los procesos complementarios que impactan directamente en su correcto desarrollo como son: las programaciones asistenciales, mediante un análisis de la demanda (a nivel de periodos de afluencia altos y especialidades mayormente requeridas), la obtención oportuna de los resultados de exámenes auxiliares, la sostenibilidad de la referencia brindada (considerando los tiempos de atención de los pacientes). Claro está que debe ser complementada con la prestación de una evaluación médica que satisfaga la necesidad del paciente.
- c. Fomentar que se mejore y amplíe la infraestructura de los Servicios de Pediatría, su cercanía con los ambientes para Exámenes auxiliares y Departamentos que se los brindan; asimismo, dada que las especialidades se encuentran administradas por diferentes Departamentos, algunos de adultos, ello dificulta o retrasa las acciones administrativas y genera un desplazamiento mayor por parte de los asegurados y sus derechohabientes.

18.2. Recomendaciones

- a. Tomar como referencia el presente Manual a fin de impulsar acciones de mejora continua.
- b. Realizar una evaluación periódica (anual) de los procesos y procedimientos del Servicio de Pediatría Clínica y del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas, a fin de incorporar las mejoras de los procesos de aspectos operativos, tecnológicos y afines.