

**Hospital Nacional General de Neumología y Medicina
Familiar**

"Dr. José Antonio Saldaña"



HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

Unidad de Consulta Externa

**Manual de Procesos y Procedimientos de
atención integral en salud ambulatoria de
mediana y alta complejidad**

Elaborado por:

Patricia Eugenia Vallente Ramos
Dra. Patricia Eugenia Vallente Ramos
Jefe de Consulta Externa

HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA
NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
JEFE CONSULTA
EXTERNA

Luis Enrique Castillo Palacios
Vo.Bo. Dr. Luis Enrique Castillo Palacios
Jefe de División Médica Quirúrgica

SEPTIEMBRE 2024



Contenidos

Introducción	2
Objetivos y Alcance	3
Marco de Referencia	4
Contenido Técnico: Desarrollo de Procesos	5
Mapas de Procesos	8
Caracterización de los Procesos	13
Descripción de los Procedimientos	16
Disposiciones Finales	32

Manual de procesos y procedimientos de atención integral en salud ambulatoria de mediana y alta complejidad, Consulta Externa del Hospital Nacional General de Neumología y Medicina Familiar “Dr. José Antonio Saldaña”

Introducción

El presente manual de procesos y procedimientos documenta la atención integral ambulatoria de mediana y alta complejidad, como parte del proceso de atención en salud integral e integrada a la persona en el curso de vida con enfoque de atención primaria en salud, describe el sistema de operación de los establecimientos, mediante el enfoque por procesos, fomentando el desarrollo organizacional y el mejoramiento continuo.

Establece las bases para la ejecución de los procesos y procedimientos, unificando criterios de contenido que permita la sistematización de las actividades y la definición de la metodología para efectuarlas. En el contenido de cada procedimiento se detalla la normativa legal y los registros para desarrollar cada una de sus actividades.

Esta herramienta gerencial, permite integrar las actividades y tareas de manera ágil, logrando así incrementar la calidad de la prestación de servicios en concordancia con los niveles de atención, las normativas y lineamientos de programas especiales y/o por ciclo de vida vigentes en el Ministerio de Salud, así como la armonización con la sistematización y uso de herramientas tecnológicas necesarias para volver más eficaz el trabajo del talento humano, promoviendo como producto final la calidad de atención a la persona.

Objetivos

Objetivo general

Normalizar los procesos y procedimientos para la atención integral en salud ambulatoria de mediana y alta complejidad, a fin de fortalecer la mejora continua de la calidad, seguridad y satisfacción de los usuarios.

Objetivos específicos

- a) Estandarizar los procesos y procedimientos de atención integral ambulatoria de mediana y alta complejidad
- b) Operativizar efectivamente los procesos y procedimientos ambulatorios de mediana y alta complejidad para su cumplimiento durante la prestación de los servicios de salud.

Alcance

El presente manual comprende los procesos y procedimientos genéricos de la prestación de servicios ambulatorios de mediana y alta complejidad, que se han normalizado con el fin de establecer líneas claras de actuación válidas para cualquier prestador de servicios de salud del área de Consulta Externa de este centro hospitalario.

Marco de referencia

El Ministerio de Salud está implementado la gestión por procesos, con el fin de volver eficientes a las organizaciones prestadoras de servicios de salud y colocar a los usuarios como el eje central. Para lo cual ha determinado utilizar cuatro tipos de macro procesos:

- a) Procesos Estratégicos: relativos al establecimiento de políticas y estrategias que permitan el alcance de los objetivos de la institución.
- b) Procesos Misionales: Son los que conforman la cadena de valor, los generadores de los productos y servicios que desarrollan la misión institucional.
- c) Procesos de Apoyo: orientados a brindar los recursos necesarios para los demás procesos, para el desarrollo de la gestión y la obtención de los servicios, productos o resultados.
- d) Procesos de Control: aplicables para ejercer el control interno y el mejoramiento continuo de los procesos.

Tanto el proceso como los procedimientos consignados en este manual están directamente relacionados con el macroproceso M03- "Atención en salud integral e integrada a la persona en el curso de vida con enfoque de atención primaria en salud" y el proceso M03-02- "Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias", adaptando para su diagramación el modelo PEPSU. Para la elaboración de mapas de los procedimientos se utilizan diagramas de relaciones cruzadas.

Se toma como base técnica para el establecimiento de la complejidad el documento "Lineamientos técnicos para la categorización de establecimientos prestadores de servicios de salud del Ministerio de Salud, 2021"

http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_tecnicos_categorizacion_establecimientos_salud_v2.pdf. El cual menciona los términos de baja, mediana y alta complejidad, según criterios como conjunto de prestaciones, infraestructura, tecnología sanitaria y recursos humanos.

Contenido técnico. Desarrollo de procesos

Para interpretar mejor el contenido desarrollado en el presente documento, se delimitan los términos utilizados para establecer los pasos necesarios que se aplicaran al realizar las actividades de cada uno de los procedimientos del proceso de atención ambulatoria de mediana y alta complejidad a documentar, partiendo de los criterios establecidos en el siguiente cuadro:

Criterios de clasificación	Mediana complejidad	Alta complejidad
Oferta de servicios de las cuatro especialidades básicas.	XX	X
Oferta de servicios de las subespecialidades.		X
Equipo tecnológico de mediana complejidad.	X	
Equipo tecnológico de alta complejidad.		X
Recurso humano con las competencias técnicas necesarias.	X	X
Condición de riesgo del usuario.	X	X

Establecidos los criterios para cada complejidad, se definen a continuación los términos de mediana y alta complejidad:

Atenciones ambulatorias de mediana complejidad: son aquellas prestaciones de salud de tipo ambulatorias incluyendo procedimientos diagnósticos o terapéuticos, que exceden la respuesta de baja complejidad y que requieren mayor nivel de resolución para aquellas condiciones mórbidas y/o relacionadas a algunas de las cuatro especialidades médicas básicas: pediatría, ginecoobstetricia, cirugía general y medicina interna.¹ (ver lista tabular de procedimientos diagnósticos y terapéuticos emitidos por la Unidad de estadística del Minsal).

Atenciones ambulatorias de alta complejidad: son aquellas prestaciones de salud ambulatorias incluyendo procedimientos diagnósticos o terapéuticos, de alto nivel técnico o logístico, para aquellas condiciones mórbidas que exceden la respuesta de mediana complejidad. Incluye atenciones de sub especialidades, servicios de apoyo diagnóstico, terapéuticos y espacios de atención altamente especializados.¹ (ver lista tabular de procedimientos diagnósticos y terapéuticos emitidos por la Unidad de estadística del Minsal).

Tomando de base el mapa de macroprocesos del Minsal, se detallan los mapas de procesos y procedimientos establecidos para implementarlos en establecimientos que brindan atención ambulatoria de mediana y alta complejidad.

La relación que el proceso M03-02-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias, posee con otros procesos del sistema macro son definidos a continuación.

Tabla 1. Procesos relacionados

E01	Planificar estratégicamente.
E02	Gestionar la comunicación social en salud e institucional.
E03	Gestionar el talento humano.
E04	Evaluar e implementar las tecnologías sanitarias.
E05	Implementar y gestionar la calidad.
E06	Investigar, desarrollar e innovar en salud
M03-01	Proporcionar atenciones de salud integrales de emergencia.
M03-03	Proporcionar atenciones de salud integrales en hospitalización.
M03-04	Realizar procedimientos quirúrgicos seguros
M03-05	Proporcionar servicios de apoyo diagnóstico terapéuticos, rehabilitación y cuidados paliativos
A01	Gestionar la cadena de suministros.
A02	Desarrollar tecnología de la información y comunicación.
A03	Gestionar y administrar las finanzas de los establecimientos
A04	Proveer servicios de apoyo y soporte.
C02	Evaluar, dar seguimiento y controlar la gestión MINSAL.

Inventario de los procedimientos:

El presente manual se encuentra conformado por los siguientes procesos y procedimientos según los mapas de procesos definidos:

Macro Proceso	Mapa Nivel 1 Proceso	Mapa Nivel 2 Subproceso	Mapa Nivel 3 Subproceso	Procedimientos
M03-Atención en salud integral e integrada a la persona en el curso de vida con enfoque de APS	M03-02-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias	M03-02-01-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias de mediana y alta complejidad	M03-02-01-01-Atención al usuario en la consulta de mediana y alta complejidad	M03-02-01-01-P01-Selección de la referencia para la consulta de mediana y alta complejidad. M03-02-01-01-P02-Preparación del usuario para la atención de mediana y alta complejidad. M03-02-01-01-P03-Consulta de mediana y alta complejidad según curso de vida M03-02-01-01-P04-Gestionar la post consulta ambulatoria de mediana y alta complejidad M03-02-01-01-P05-Educación en prevención y promoción para la salud en la atención de mediana y alta complejidad.
			M03-02-01-02-Atención al usuario en procedimientos diagnósticos y terapéuticos de mediana y alta complejidad.	M03-02-01-02-P01-Atención terapéutica ambulatoria de mediana y alta complejidad. M03-02-01-02-P02- Realización de procedimientos diagnósticos de mediana y alta complejidad.
Total	1	1	2	9

Mapas de procesos

Partiendo del análisis de todas las interacciones con los usuarios internos y externos, se detallan los mapas de procesos por niveles y procedimientos establecidos según el análisis técnico sobre los procesos y sub procesos relacionados con el proceso misional M03-Atención en salud integral e integrada a la persona en el curso de vida con enfoque de APS y poder así, proporcionar atenciones de salud de calidad, integrales ambulatorias de mediana y alta complejidad.

1. Mapa Nivel cero o Mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud

Este mapa se puede encontrar en el siguiente link:

[Mapa de Macroprocesos del Ministerio de Salud; Acuerdo Ministerial de oficialización N°637,12 febrero 2021](#)

2. Mapa Nivel 1: M03-02 Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias.

Este mapa se puede encontrar en el siguiente link:

http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeprocesosyprocedimientodeatencionesdesaludintegralesambulatoriasdebajacomplejidad-Acuerdo-515_v1.pdf

Mapa Nivel 2: M03-02-01: Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias de mediana y alta complejidad

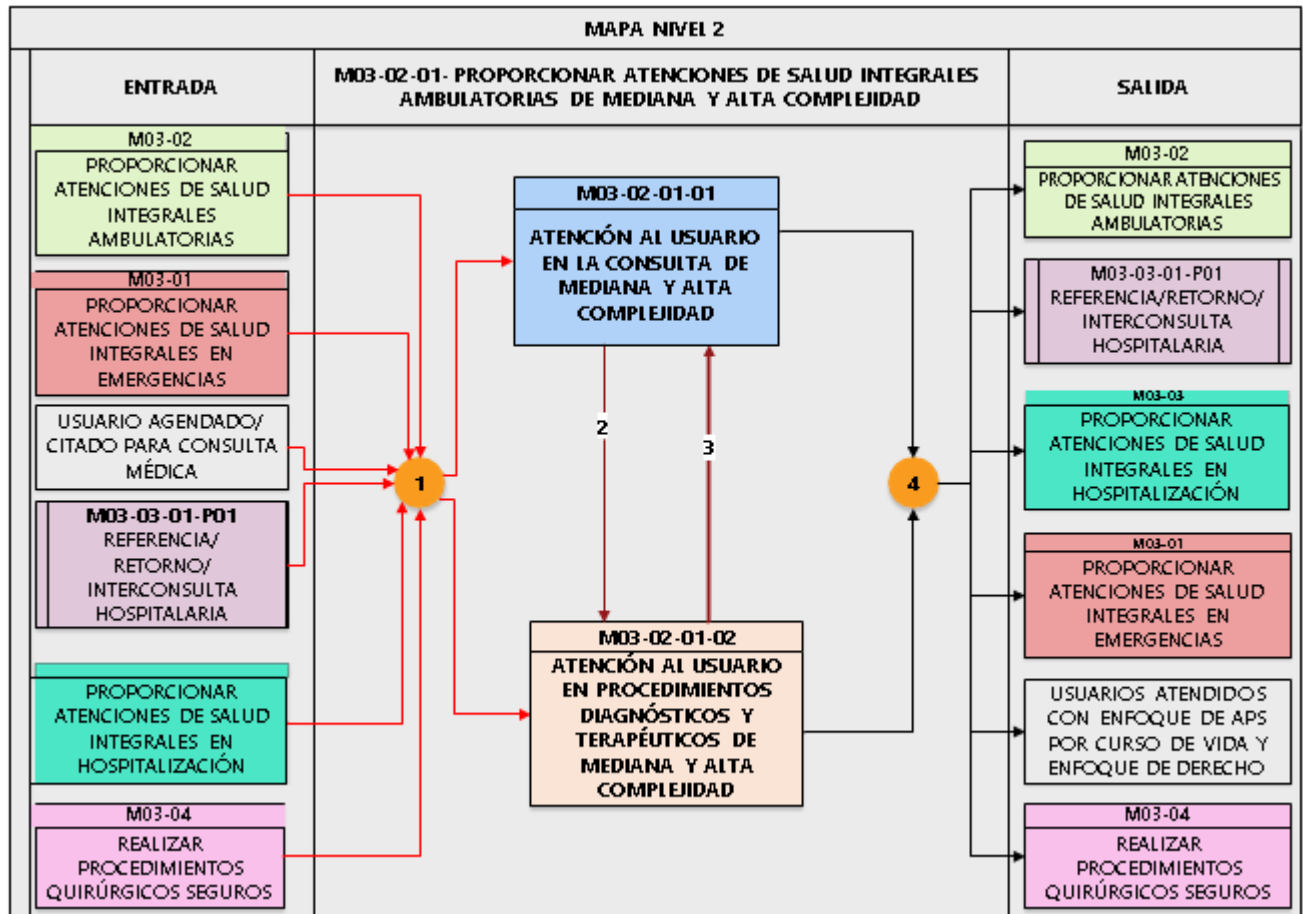


Imagen 2: Mapa nivel 2-Atención al usuario en la consulta de mediana y alta complejidad.

Fuente: Comisión elaboración del Manual de procesos y procedimientos de atención ambulatoria de mediana y alta complejidad, 2023.

Mapa Nivel 3: M03-02-01-01-Atención al usuario en la consulta de mediana y alta complejidad

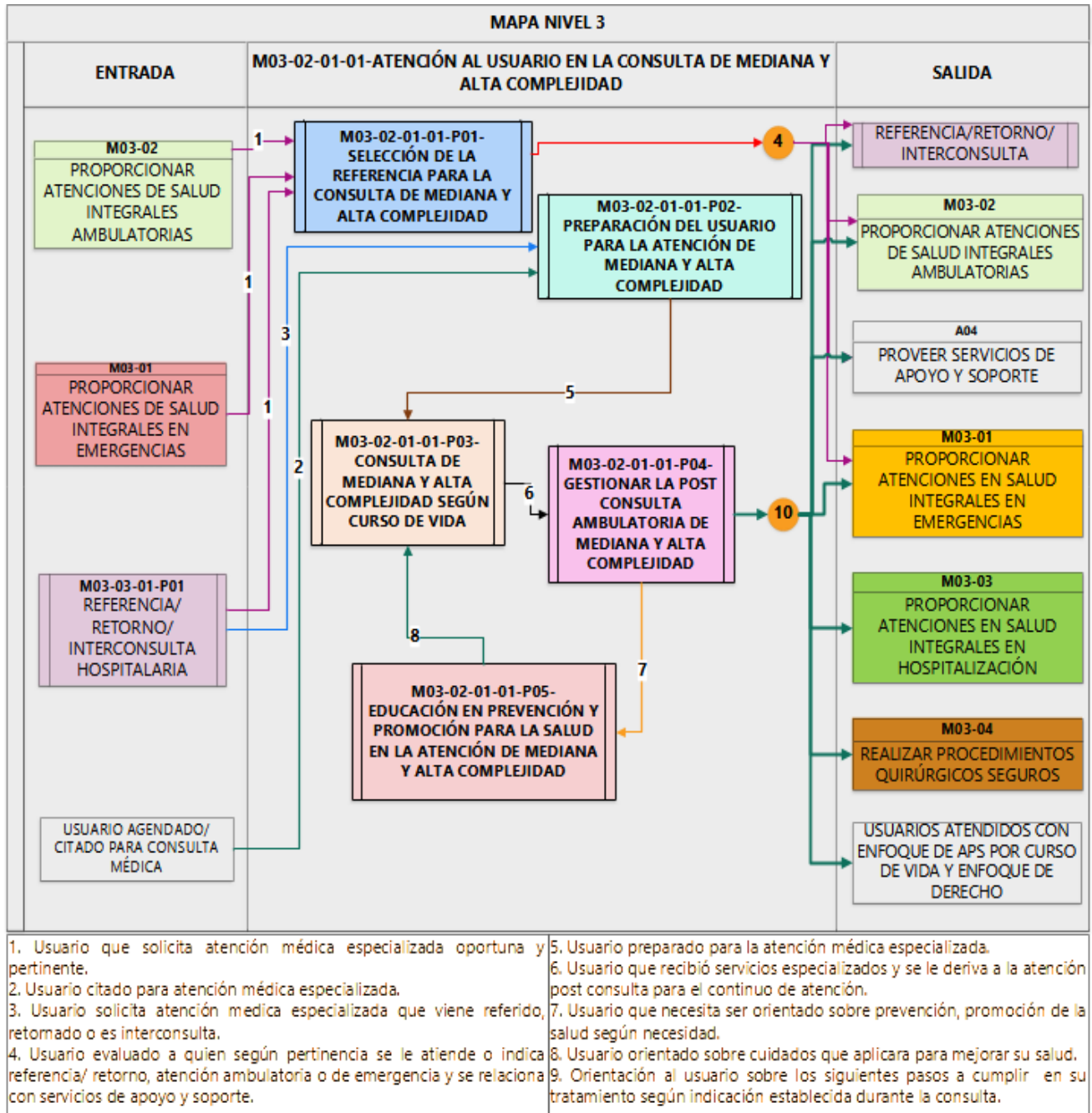


Imagen 2: Mapa nivel 3-Atención al usuario en la consulta de mediana y alta complejidad.

Fuente: Comisión elaboración del Manual de procesos y procedimientos de atención ambulatoria de mediana y alta complejidad, 2023.

La representación gráfica del Mapa Nivel 3: M03-02-01-01-Atención en la consulta al usuario de mediana y alta complejidad, muestra los cinco procedimientos de la atención y las diferentes interacciones entre ellos.

- a) M03-02-01-01-P01-Selección de la referencia para la consulta de mediana y alta complejidad.
- b) M03-02-01-01-P02-Preparación del usuario para la atención de mediana y alta complejidad.
- c) M03-02-01-01-P03-Consulta de mediana y alta complejidad según curso de vida.
- d) M03-02-01-01-P04-Gestionar la post consulta ambulatoria de mediana y alta complejidad.
- e) M03-02-01-01-P05-Educación en prevención y promoción para la salud en la atención de mediana y alta complejidad.

Mapa Nivel 3: M03-02-01-02-Atención al usuario en procedimientos diagnósticos y terapéuticos de mediana y alta complejidad

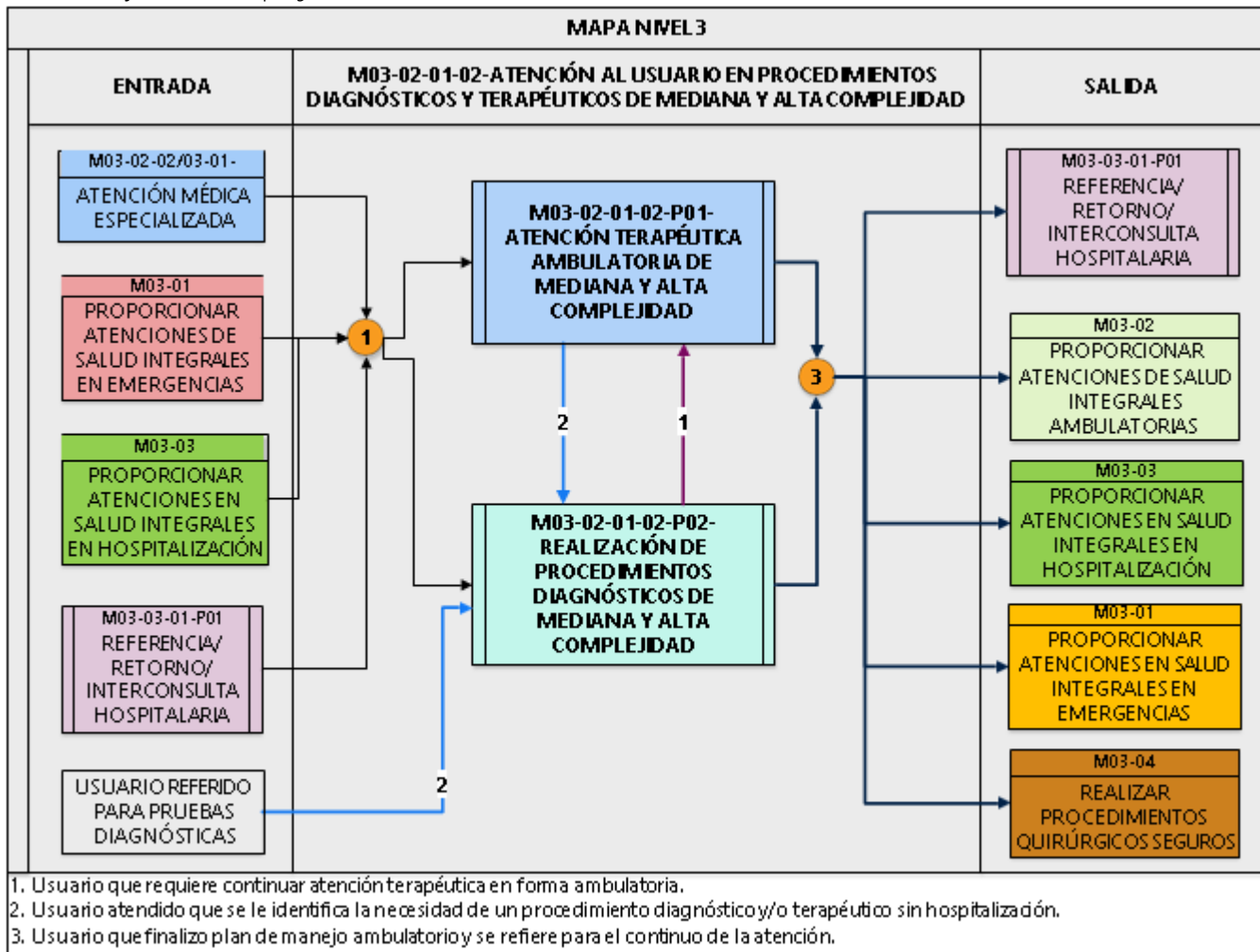


Imagen 3: Mapa nivel 3-Atención al usuario en procedimientos diagnósticos y terapéuticos de mediana y alta complejidad.

Fuente: Comisión elaboración del Manual de procesos y procedimientos de atención ambulatoria de mediana y alta complejidad, 2023.

El Mapa Nivel 3: M03-02-01-02-Atención al usuario en procedimientos diagnósticos y terapéuticos de mediana y alta complejidad, representa las posibles interacciones del usuario que requiere atención en procedimientos de mediana o alta complejidad en el establecimiento.

En este orden de ideas y dirección, las salidas identificadas en el subproceso se pueden constituir en las entradas de los mismos procesos ya descritos, con la diferencia que será hacia otro nivel de atención de mayor o menor complejidad para el continuo de la atención, identificando dos procedimientos:

- a) M03-02-01-02-P01-Atención terapéutica ambulatoria de mediana y alta complejidad.
- b) M03-02-01-02-P02-Realización de procedimientos diagnósticos de mediana y alta complejidad.

Caracterización de los procesos

A continuación, se caracteriza el proceso, M03-02-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias, que contiene el subproceso M03-02-01-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias de mediana y alta complejidad:

Proceso: M03-02-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias			
Código y Nombre del Sub proceso:	M03-02-01-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias de mediana y alta complejidad.	Propietario del proceso:	En hospitales: Jefaturas médicas Jefaturas de enfermería de consulta externa Jefaturas servicios de apoyo diagnóstico En PNA: Director del establecimiento o su delegado
Objetivo: Normalizar los procesos y procedimientos para la atención integral en salud ambulatoria de mediana y alta complejidad, en los establecimientos del Minsal, a fin de fortalecer la calidad, seguridad y satisfacción de los usuarios en la atención recibida.			
Alcance: Inicia desde que los pacientes que por su condición de riesgo ameritan servicios de salud ambulatorios de mediana y alta complejidad, ofertados por el Minsal, generada por una referencia y finaliza con la atención especializada y o de seguimiento en el continuo de la atención.			
Recursos:		<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura de Red. - Presupuesto anual aprobado. - Infraestructura con equipo médico. - Servicios de apoyo. - Infraestructura y mobiliario no médico (escritorio, silla, archivos, impresora, fotocopidora, entre otros). - Expediente clínico electrónico/físico. - Equipo para telemedicina.² - Normativa institucional. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones, sistema informático para expediente electrónico y computadora, periféricos y accesorios de cómputo). - Tecnología sanitaria (Medicamentos, insumos médicos, equipo médico) según categoría. - Papelería y útiles (Papel, bolígrafos, lápices). - Recurso humano en las diferentes áreas de atención (médico especialista y subespecialistas, enfermeras, profesional multidisciplinario, servicios generales). 			

²<https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/>

lineamientostecnicosparalaimplementaciondeteleinterconsultayteleconsultaespecializada-Acuerdo-2184_v1.pdf

Indicadores del proceso	Fórmula	Objetivo	Frecuencia	Controles del proceso	Responsable de la medición	Fuente de datos
1. Porcentaje del grado de satisfacción del usuario según la percepción a la atención recibida.	(Número de encuestas contestadas con resultados satisfactorios y muy satisfactorios / Total, de encuestas contestadas) x 100.	Mantener evaluación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados en la atención especializada, telemedicina, procedimientos diagnósticos y terapéuticos en base a sus expectativas arriba del 80%	Semestral	Meta Grado de Satisfacción verde: 80% a más Amarillo: 79 - 60% Rojo: menor de 59%	ODS y Trabajo Social	Procedimiento para el levantamiento de encuesta de calidad, al usuario externo en establecimientos del MINSAL
2. Porcentaje de quejas resueltas antes de 15 días	Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días / total de quejas recibidas X 100. (15 días desde la notificación del usuario)	Mejorar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención ofrecida en la atención especializada, telemedicina, procedimientos diagnósticos y terapéuticos en los establecimientos de salud	Mensual	Meta: 100% quejas atendidas Alerta: 85-99.99% Crítico menor de 85%	Director del establecimiento o su delegado	Encuesta por redes sociales y sistema SAC (ODS)
3. Porcentaje de referencias pertinentes de alta y mediana complejidad	Número de referencias evaluadas como pertinentes / Número total de referencias recibidas x 100	Evaluar la pertinencia en la atención al usuario referido según patología y condición de riesgo	Mensual	Meta: 100% Alerta: 85-99.99% Crítico menor de 85%	Médico filtro	SIS y registro digital

Responsable del control, análisis y seguimiento:	Responsable de evaluación de las mejoras establecidas:
Jefatura de División Médica, enfermería y servicios de apoyo diagnóstico	Consejo Estratégico de gestión
Registros Requeridos: SIS Kardex Expediente físico/electrónico que incluye las hojas necesarias que complementan la atención Modulo del SIS de Referencia, Retorno e Interconsulta Sistema de información del MINSAL Encuesta de satisfacción en línea Guías clínicas	

Descripción de los procedimientos

A continuación, se describen los procedimientos identificados en el proceso, los cuales deben ser socializados e implementados en cada establecimiento de acuerdo a lo detallado en este documento.

La revisión del presente manual deberá realizarse como mínimo cada dos años o según las necesidades institucionales.

Proceso: M03-02-01-Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias de mediana y alta complejidad.

Subproceso 1: M03-02-01-01-Atención en la consulta de mediana y alta complejidad

Marco normativo

El siguiente cuadro detalla los documentos normativos Institucionales que respaldan el cumplimiento del proceso los que se ven reflejados con su numeración en el cuadro descriptivo de cada procedimiento.

N°	Marco normativo
1	Lineamientos técnicos para la referencia, retorno e interconsulta en las RIIS. Vigente. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_tecnicos_referencia_retorno_in_terconsulta_riiss_v4.pdf
2	Ley de deberes y derechos de pacientes y prestadores de servicios de salud https://rrhh.salud.gob.sv/files/webfiles/regulacion/ley_derecho_pacientes.pdf
3	Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/leynacerconcarinoparaunpartorespetadoyuncuidadocarinosoysensibleparaelreciennacido-Decreto-123_v1.pdf
4	Reglamento de la Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamentodelaleynacerconcarinoparaunpartorespetadoyuncuidadocarinosoysensibleparaelreciennacido-Decreto-3_v1.pdf
5	Manual de procedimientos de enfermería. Tomo I. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manual_procedimiento_enfermeria_t1_p1.pdf
6	"Lineamiento técnico para la aplicación del proceso de atención de enfermería en el continuo del cuidado en las RIIS". http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientostecnicosaplicacionprocesoatencionenfermerianisv1.pdf
7	Modelo de atención integral de salud para el sistema nacional integrado de salud. 2022 http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelodeatencionintegraldesaludparaelsistemacionalintegradodesalud-Acuerdo-918_v1.pdf
8	Documentos regulatorios pertinentes de acuerdo a la especialidad. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/default.asp
9	Manual de procesos y procedimientos de atención de salud integral en hospitalización

N°	Marco normativo
	<a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeprocesosyprocedimientosdeatencionde
saludint
egralenhospitalizacion-Acuerdo-660_v1.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeprocesosyprocedimientosdeatencionde saludint egralenhospitalizacion-Acuerdo-660_v1.pdf
10	Política nacional de promoción de la salud <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/politicas/politicanacionaldepromociondelasalud-
Acuerdo-1847.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/politicas/politicanacionaldepromociondelasalud- Acuerdo-1847.pdf
11	Norma técnica de promoción de la salud http://www.salud.gob.sv
12	Plan integrado de promoción de la salud http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/planes/plan_integrado_promocion_salud_v1.pdf
13	Lineamientos técnicos para la implementación de tele interconsulta y tele consulta especializada. <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientostecnicosparalaimplementacio
ndeteleinterconsultayteleconsultaespecializada- Acuerdo-2184_v1.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientostecnicosparalaimplementacio ndeteleinterconsultayteleconsultaespecializada- Acuerdo-2184_v1.pdf

Descripción de los procedimientos:

M03-02-01-01-P01-Selección de la referencia para la consulta de mediana y alta complejidad

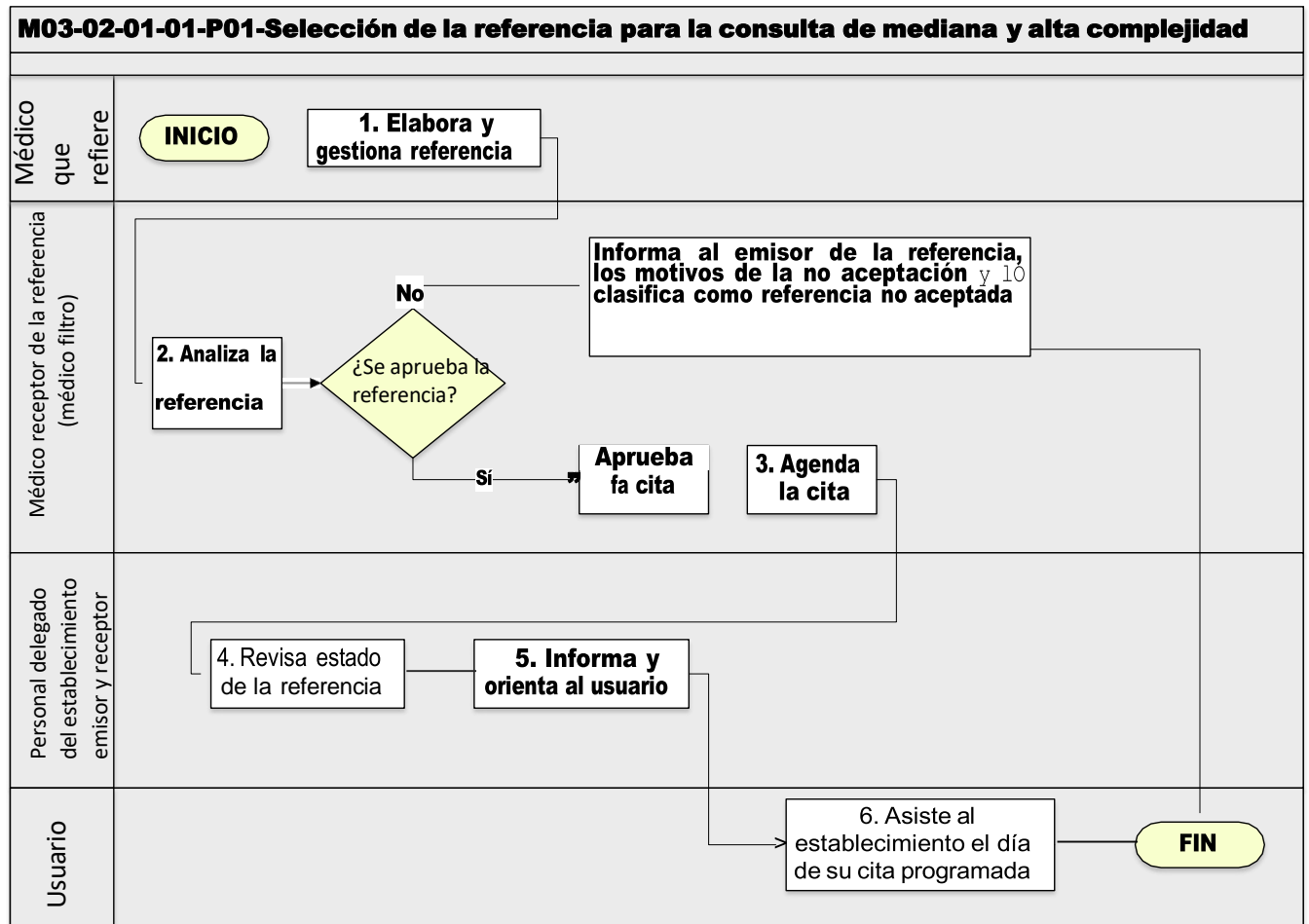
Objetivo: Evaluar la pertinencia, oportunidad y condición de riesgo del usuario referido para realizar una adecuada selección que permita optimizar los servicios de mediana y alta complejidad.

Alcance: Inicia desde la recepción de la referencia de parte del responsable y finaliza con la correcta clasificación del usuario para recibir oportunamente la atención solicitada.

Descripción de las actividades del procedimiento

Procedimiento: M03-02-01-01-P01-Selección de la referencia para la consulta de mediana y alta complejidad				
n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Médico que refiere	Elabora y gestiona referencia.	Identifica la necesidad de consulta ambulatoria especializada. Elabora referencia según diagnóstico y condición de riesgo de acuerdo a la oferta de servicio para atención especializada, tomando en cuenta el área geográfica de influencia. Elaborar referencia en el módulo de RRI del SIS. Consigna la información en forma completa y verifica el cumplimiento de requisitos de acuerdo con la especialidad. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 1 Registro: SIS, módulo Referencia, retorno e interconsulta. Anexo 3. Comprobante de
2	Médico receptor de la referencia (Médico filtro).	Analiza la referencia.	Revisa en el tablero del SIS las referencias recibidas. Valora la prioridad de la cita según lo descrito en la referencia y de acuerdo a oferta de servicios según zona geográfica de influencia. Determina la especialidad requerida y pruebas diagnósticas complementarias que se necesiten. ¿Se aprueba la referencia? Sí: aprueba la cita. Pasa a la actividad 3. No: informa al emisor de la referencia los motivos de la no aprobación y lo clasifica como referencia no aceptada. Pasa a fin. Al reevaluar la condición del paciente y cumplir los requisitos iniciar nuevamente el procedimiento, oportunamente.	cita.
3	Médico receptor de la referencia (Médico filtro).	Agenda la cita.	Registra fecha y hora de la cita solicitada en el sistema, dentro de tres días a partir de la solicitud. Podrá hacer cambio de especialidad, si evalúa que el paciente lo amerita. Pasa actividad 4.	
4	Personal delegado del establecimiento emisor y receptor.	Revisa estado de la referencia.	Revisa a diario en el SIS estado de la referencia emitida. La cita debe ser programada en menos de 72 horas. Pasa a la actividad 5.	Marco normativo: 1 Registro: SIS, módulo Referencia, retorno e interconsulta.
5		Informa y orienta al usuario.	Entrega al paciente el comprobante de la cita, orienta y aclara dudas sobre el mecanismo de cumplimiento de la cita en el establecimiento. Pasa a la actividad 6.	Anexo N°. 3. Comprobante de cita.
6	Usuario.	Asiste al establecimiento el día de su cita programada.	Se presenta en el establecimiento en fecha y hora que se le programo su cita, portando el comprobante de la cita en formato digital o físico y además requisitos solicitados según especialidad si los tuviera. Pasa a fin.	Marco normativo: 2 Registro: Comprobante de cita. Anexo 3. Comprobante de cita. Anexo 4. Comprobante de referencia.
Fin del procedimiento				

Diagrama de Flujo



M03-02-01-01-P02-Preparación del usuario para la atención de mediana y alta complejidad

Objetivo: Ofrecer al usuario(a), las acciones iniciales a la atención especializada acorde a sus necesidades según curso de vida, previo a la atención del profesional de la salud que lo atenderá.

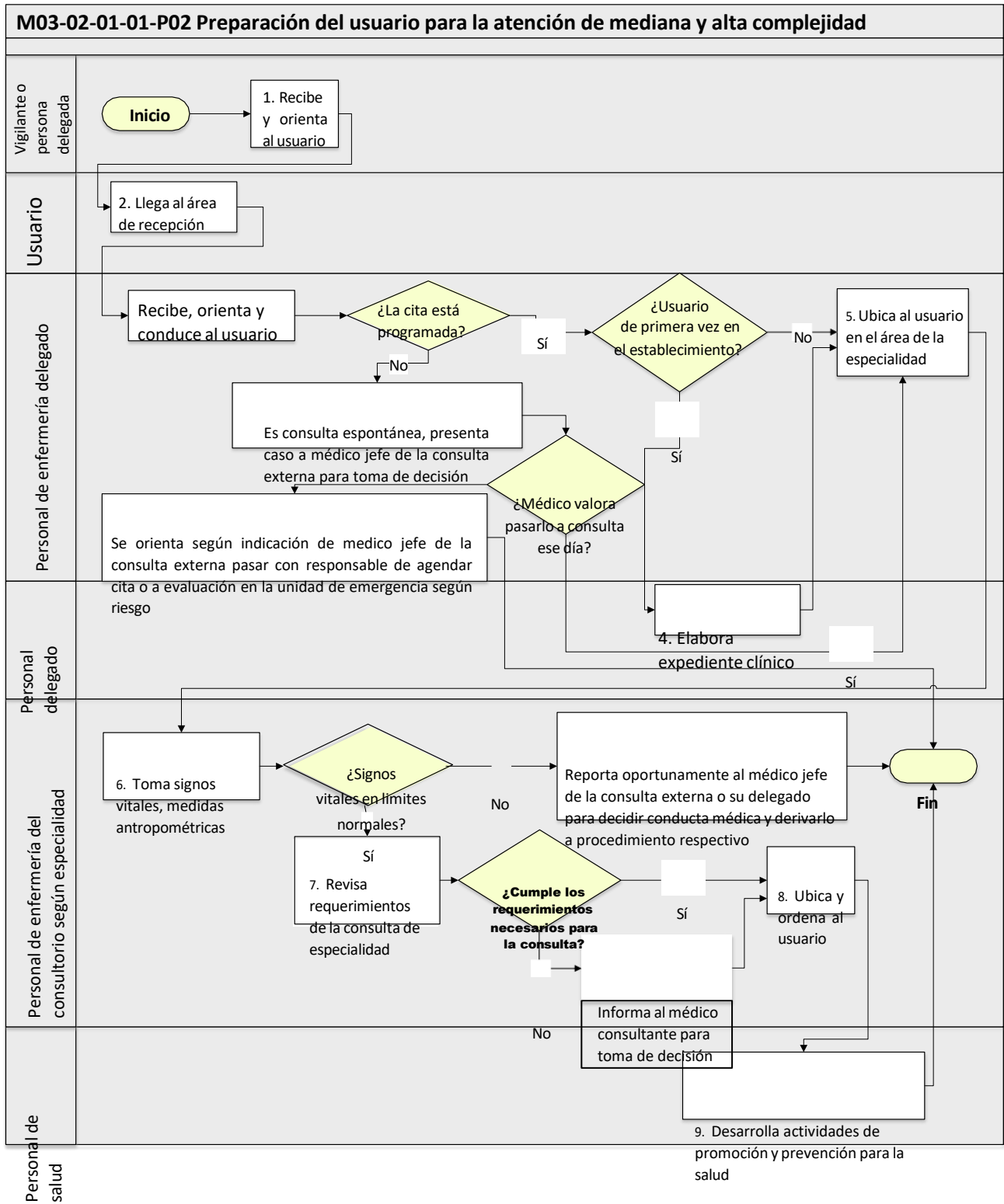
Alcance: El procedimiento inicia con la ubicación del usuario según se priorice y finaliza con la orientación hacia el consultorio de especialidad asignado.

Descripción de las actividades del procedimiento

Procedimiento: M03-02-01-01-P02-Preparación del usuario para la atención de mediana y alta complejidad				
n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Vigilante o persona delegada	Recibe y orienta al usuario.	Saluda al usuario, verifica que porte el comprobante de la cita en formato digital o físico y orienta la ubicación del área de recepción consulta externa. Si el usuario presenta capacidades especiales o condición médica que amerite un cuidador, permite su ingreso. En caso de mujer gestante permitirá el ingreso de la persona que ella defina como acompañante y que además cumpla con la normativa interna del establecimiento. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2, 3, 4.
2	Usuario	Llega al área de recepción.	Se presenta en el área de recepción, entrega comprobante de cita para ser clasificado según especialidad. Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 2 Anexo 3. Comprobante de cita. Anexo 4. Comprobante de referencia
3	Enfermera de recepción/ Asistente clínico/ Delegado	Recibe, orienta y conduce al usuario.	Recibe al usuario, saluda y se presenta. Recibe el comprobante de cita, verifica la identidad de la persona y número de registro (CUN o Número de Expediente). Ingresa a SIS y confirma fecha de cita de especialidad. ¿La cita está programada? SI: ¿Usuario de primera vez en el establecimiento? SI: Pasa a la actividad 4. NO: Pasa a la actividad 5. NO: es consulta espontánea, presenta caso a médico jefe de la consulta externa para toma de decisión. ¿Médico valora pasarlo a consulta ese día? SI: Pasa a la actividad 5. NO: Se orienta según indicación de médico jefe de la consulta externa pasar con responsable de agendamiento de cita o a evaluación en la unidad de emergencia según riesgo. Pasa a fin.	Marco normativo: 2 Registro: Módulo agendamiento de citas, SIS
4	Personal delegado.	Elabora expediente clínico.	Registra información en módulo de identificación y crea el expediente del usuario. Pasa a la actividad 5.	Registro: Módulo identificación, SIS

n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
5	Enfermera de recepción/ Asistente clínico/ Delegado.	Ubica al usuario(a) en el área de la especialidad.	Ubica al usuario(a), que pasara la consulta ese día, priorizando según leyes y programas especiales. Pasa a la actividad 6.	Marco normativo: 2 Registro: expediente clínico. Anexo 3. Comprobante de cita.
6	Personal de enfermería del consultorio según especialidad.	Toma signos vitales, medidas antropométricas.	Recibe al usuario, saluda y se presenta. Toma signos vitales y medidas antropométricas según normativa vigente y curso de vida. Registra los valores obtenidos. ¿Signos vitales en límites normales? SI: pasa a la actividad 7. NO: Reporta oportunamente al médico jefe de la consulta externa o su delegado para decidir conducta médica y derivarlo a procedimiento respectivo. Pasa a fin.	Marco normativo: 5 Registro: expediente clínico, SIS.
7	Personal de enfermería del consultorio según especialidad.	Revisa requerimientos de la consulta de especialidad.	Verifica el cumplimiento de los requerimientos para la consulta de especialidad. ¿Cumple los requerimientos necesarios para la consulta? SI: pasa a la actividad 8. NO: Informa al médico consultante para toma de decisión. Pasa a la actividad 8.	Marco normativo: 7, 8. Registro: expediente clínico, SIS.
8	Personal de enfermería del consultorio según especialidad.	Ubica y ordena al usuario.	Ubica y ordena en área de espera de consultorio correspondiente en base a criterios de priorización. Pasa a la actividad 9.	Marco normativo: 2
9	Personal de salud	Desarrolla actividades de promoción y prevención para la salud.	Desarrolla actividades educativas e informativas de promoción y prevención de la salud durante la espera de la consulta. Pasa a fin.	Marco normativo: 5, 8, 9, 10, 11, 12.
Fin del procedimiento				

Diagrama de flujo



M03-02-01-01-P03-Consulta de mediana y alta complejidad según curso de vida

Objetivo: Proporcionar consulta especializada con calidad técnica y centrada en el usuario según curso de vida.

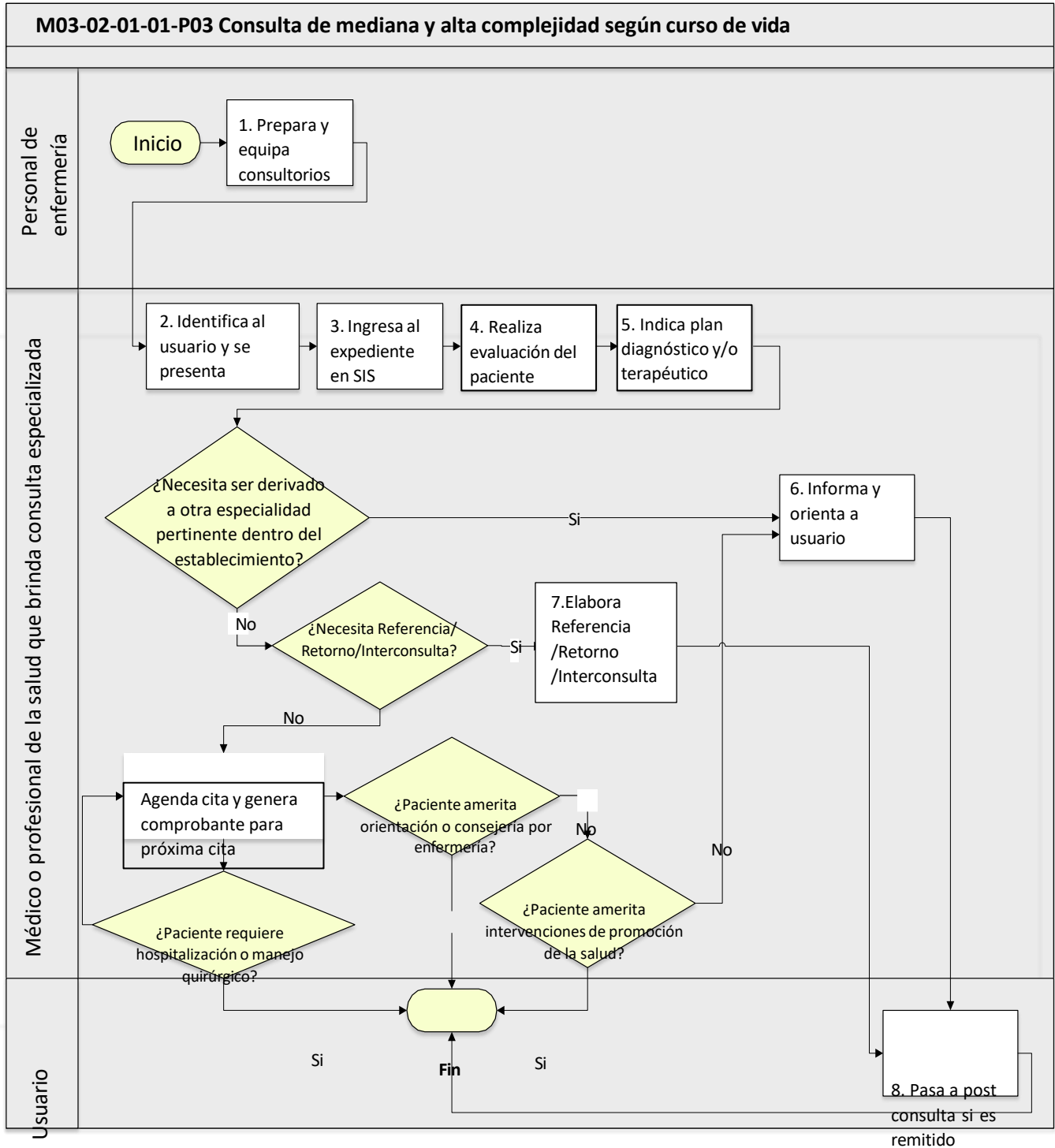
Alcance: Inicia con la entrada del usuario al área donde se le brindara la consulta, finalizando con la información sobre su diagnóstico y orientación del plan terapéutico.

Descripción de las actividades del procedimiento

Procedimiento: M03-02-01-01-P03-Consulta de mediana y alta complejidad según curso de vida				
n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro utilizar
1	Enfermera /Asistente / secretaria.	Prepara y equipa consultorios.	Equipa cada consultorio que será utilizado: insumo, equipo, material según la especialidad necesario para el desarrollo efectivo de la consulta. Verifica el funcionamiento del equipo a ser utilizado por el especialista durante la consulta. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2
2	Médico o profesional de la salud que brinda consulta especializada.	Identifica al usuario y se presenta.	Verifica agenda diaria en SIS. Llama al usuario por su nombre, se presenta manteniendo un ambiente de confidencialidad y respeto. Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 2 Registro: SIS, expediente clínico.
3		Ingresa al expediente en SIS.	Verifica identidad de paciente y corrobora en expediente. Pasa a la actividad 4.	Registro: SIS, expediente clínico.
4		Realiza evaluación de paciente.	Revisa historial de paciente, evalúa estado actual (valida y/o toma signos vitales, realiza exploración física.) Revisa resultado de exámenes. Pasa a la actividad 5.	Marco normativo: 2, 7, 8. Registro: SIS, expediente clínico.

Procedimiento: M03-02-01-01-P03-Consulta de mediana y alta complejidad según curso de vida				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
5	Médico o profesional de la salud que brinda consulta especializada.	Indica plan diagnóstico y/o terapéutico.	<p>Registra el diagnóstico y brinda explicación utilizando un lenguaje comprensible y atiende inquietudes del usuario. Establece plan diagnóstico y terapéutico de acuerdo a lineamientos vigentes y guías de práctica clínica establecidas, según medicina basada en evidencias.</p> <p>¿Necesita ser derivado a otra especialidad pertinente dentro del establecimiento?</p> <p>Si: deriva para el continuo de la atención a la especialidad o procedimiento requerido en el sistema (SIS), para programación por médico filtro o personal delegado para esta actividad (ESDOMED, secretaria, técnico u otro). Pasa a la actividad 6.</p> <p>No: ¿Necesita referencia /retorno /interconsulta?</p> <p>Si: Deriva usuarios identificados con riesgo a entrevista y/o a consejería, según normativa vigente; cumple procedimiento M03-03-01-P01-Referencia, retorno e interconsulta hospitalaria. Pase a actividad 7.</p> <p>No: Agenda cita y genera comprobante para próxima cita.</p> <p>¿Paciente requiere hospitalización o manejo quirúrgico?</p> <p>Si: manejo de usuario según <i>Manual de procesos y procedimientos de atención integral en Hospitalización o manual de procesos y procedimientos quirúrgicos seguros</i>. Pasa a fin.</p> <p>No: Agenda citas y genera comprobante para próxima cita.</p> <p>¿Paciente amerita orientación o consejería por enfermería?</p> <p>Si: Informa a enfermera para desarrollar el procedimiento M03-02- 01-01-P04-Gestionar la atención post consulta ambulatoria de mediana y alta complejidad. Pasa a fin.</p> <p>NO: ¿Paciente amerita intervenciones de promoción de la salud?</p> <p>Si: Pasa al procedimiento M03-02-01-01-P05- Educación en prevención y promoción para la salud en la atención de mediana y alta complejidad. Pasa a fin.</p> <p>NO: Pasa a la actividad 6.</p>	<p>Marco normativo: 1, 7, 8.</p> <p>Registro: Módulo de RRI en SIS, expediente clínico.</p> <p>Anexo 4. Comprobante de referencia.</p>
6		Informa y orienta a usuario.	Informa y orienta al usuario sobre su patología, posibilidades diagnósticas y terapéuticas, toma de decisiones conjuntas (consentimiento informado). Pasa a la actividad 8.	<p>Marco normativo: 1, 2, 7, 8, 9</p> <p>Registro: SIS, expediente clínico.</p>
7	Médico o profesional de la salud que brinda consulta especializada.	Elabora referencia /Retorno /Interconsulta	Ejecuta procedimiento de referencia retorno e interconsulta (Modulo SIS). Despacha al usuario orientado, genera los comprobantes de citas u otros y pasa a procedimiento M03-02-01-01-P04- Gestionar la atención post consulta ambulatoria de mediana y alta complejidad, para entrega de comprobantes por personal delegado para esta actividad. De todo lo anterior deja registro en SIS. Pasa actividad 8.	<p>Marco normativo: 1, 7, 8.</p> <p>Registro: Módulo de RRI en SIS. Anexo N°. 4. Comprobante de referencia.</p>
8	usuario	Pasa a post consulta si es remitido.	Usuario se retira de consultorio y pasa a post consulta para orientación o consejería si ha sido indicada. Pasa a fin.	Marco normativo: 2.
Fin del procedimiento				

Diagrama de flujo



M03-02-01-01-P04-Gestionar la post consulta ambulatoria de mediana y alta complejidad

Objetivo: Reforzar la información, orientación y consejería a la persona sobre la consulta de mediana y alta complejidad recibida, gestionando las atenciones relacionadas, entregando la documentación necesaria y proceder en el continuo de la atención.

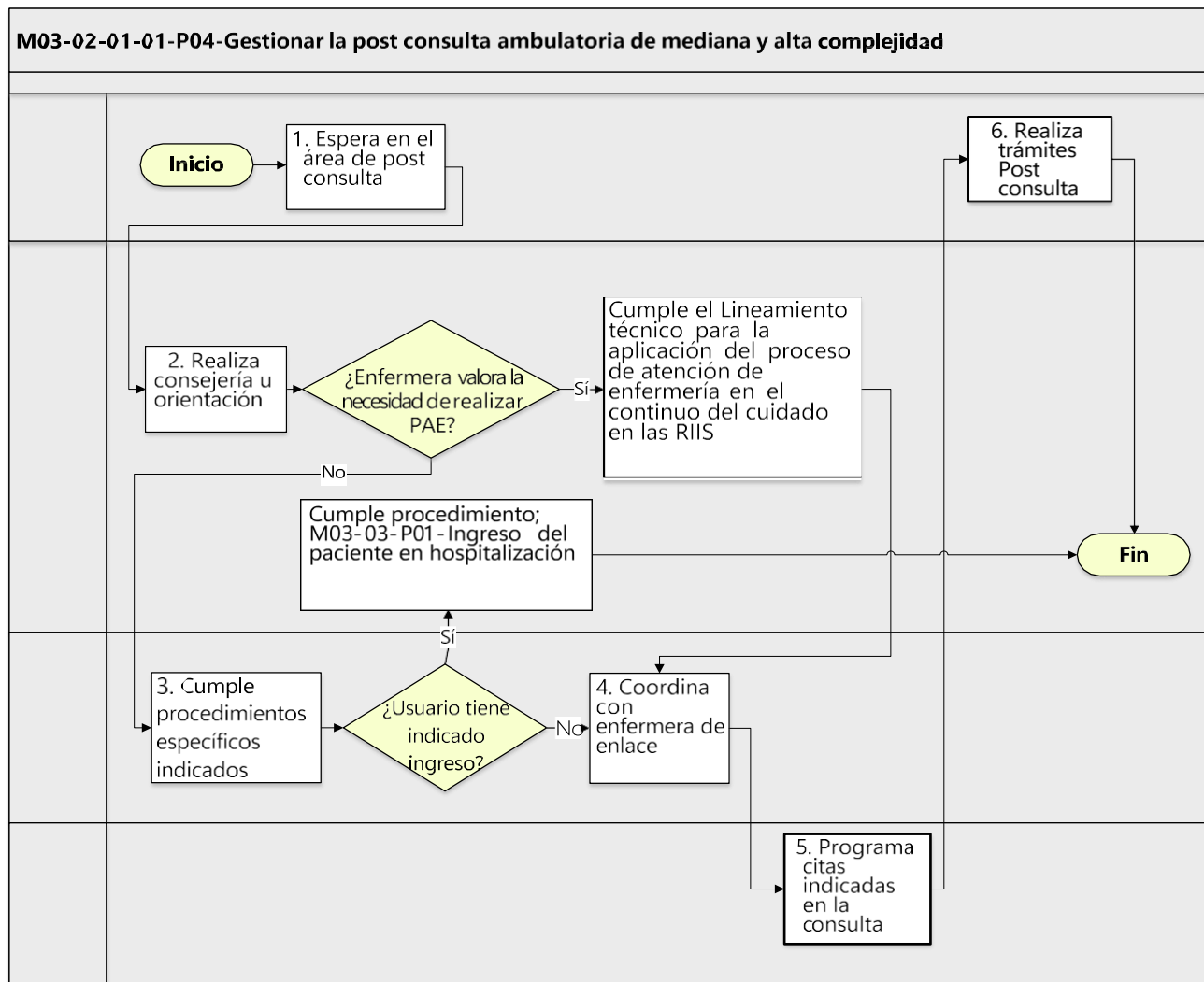
Alcance: El procedimiento inicia desde que el usuario es derivado a post consulta y finaliza cuando a éste ya se le gestionaron los trámites derivados de la consulta, se le entrega la documentación, se orienta y/o brinda consejería por el personal asignado para esta actividad. Está dirigido a todo el personal que participa en la atención post consulta.

Descripción de las actividades del procedimiento

Procedimiento: M03-02-01-01-P04-Gestionar la post consulta ambulatoria de mediana y alta complejidad				
n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Usuario	Espera en el área de post consulta.	De acuerdo a indicación durante consulta, espera ser orientado sobre generalidades de la ruta del continuo de la atención o que se le brinde consejería sobre aspectos a fortalecer en el tratamiento establecido. Pasa actividad 2.	Marco normativo: 2, 7, 8, 9, 10 Registro: SIS, expediente clínico.
2	Enfermera(o) /Personal de salud asignado para esta actividad.	Realiza orientación o consejería.	Recibe indicación por parte del profesional que brindó la atención, de la necesidad de desarrollar orientación y/o consejería a usuario que sale de la consulta. Desarrolla consejería u orientación de acuerdo a patología, condición de riesgo o grupos de condiciones especiales. Refuerza indicaciones establecidas: Orienta al usuario sobre los pasos a seguir de acuerdo a las indicaciones médicas, incluyendo referencias, interconsultas y retornos ¿Enfermera valora la necesidad de realizar PAE? SI: valora que, si lo requiere, cumple "Lineamiento técnico para la aplicación del proceso de atención de enfermería en el continuo del cuidado en las RIIS". Pasa actividad 4. NO: Pasa a la actividad 3.	
3	Enfermera(o)	Cumple procedimientos específicos indicados.	Cumple los procedimientos específicos a realizar el mismo día. ¿Usuario tiene indicado ingreso? SI: Cumple procedimiento; M03-03-P01-Ingreso del paciente en hospitalización. Pasa a fin. NO: Pasa a la actividad 5.	
4		Coordina con enfermera de enlace.	Comunica a enfermera de enlace de acuerdo a patología, condición de riesgo o grupos de condiciones especiales, sobre necesidad de seguimiento para el continuo de la atención. Pasa a la actividad 5.	
5	Personal delegado para programar citas.	Programa citas indicadas en la consulta.	Programa en el SIS las citas indicadas y entrega a usuario los comprobantes. Pasa a la actividad 6.	
Procedimiento: M03-02-01-01-P04-Gestionar la post consulta ambulatoria de mediana y alta complejidad				

n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
6	Usuario	Realiza trámites post consulta.	Posterior a recibir la orientación y/o consejería usuario y cuidador (cuando aplica) se retiran a realizar los trámites indicados que no se agendaron en el SIS, según condición del usuario. Pasa a fin.	
Fin del procedimiento				

Diagrama de flujo



M03-02-01-01-P05-Educación en prevención y promoción para la salud en la atención de mediana y alta complejidad

Objetivo: Promover comportamientos saludables y de autocuidado para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social en la persona que recibe servicios de mediana y alta complejidad; desarrollando actividades de educación para la salud según condición de riesgo del usuario o determinantes sociales.

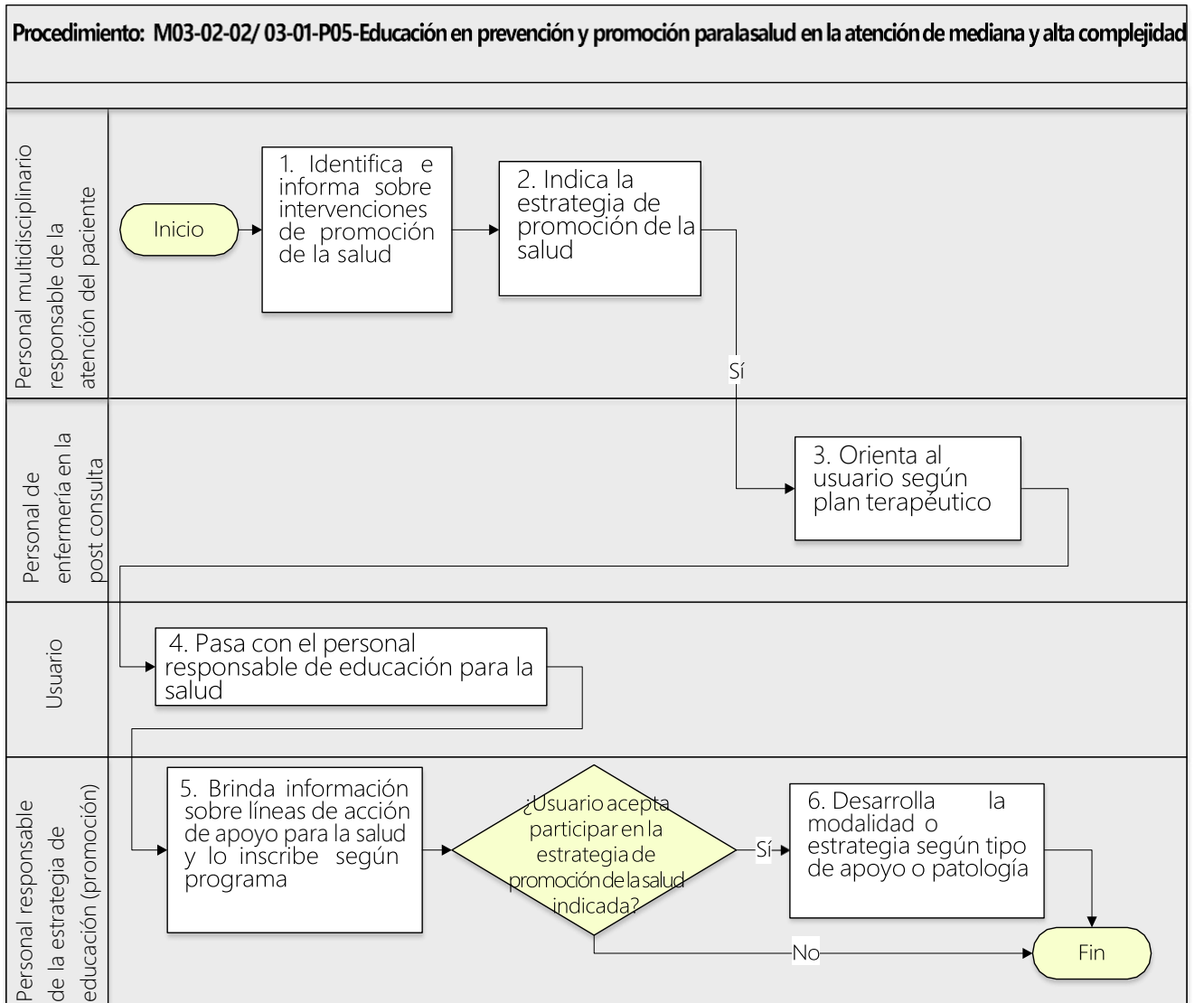
Alcance: Inicia con la indicación del plan de atención al usuario, de acuerdo con sus necesidades por parte del personal multidisciplinario responsable de brindar la atención en el consultorio y finaliza con la incorporación a las estrategias de promoción de la salud, según condición de riesgo³.

Descripción del procedimiento

Procedimiento: M03-02-01-01-P05-Educación en prevención y promoción para la salud en la atención de mediana y alta complejidad				
n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Personal multidisciplinario responsable de la atención del paciente	Identifica e informa a usuario sobre intervenciones de promoción de la salud.	Identifica e informa al usuario sobre la necesidad de fortalecer la promoción de la salud (educación en salud, grupos de autoayuda, comités locales, otros.) Explica la importancia de su toma de decisión. Brinda opciones de apoyo disponibles con base a los factores o determinantes de riesgo. Pasa actividad 2.	Marco normativo: 2, 10, 11, 12. Registro: SIS, expediente clínico.
2		Indica la estrategia de promoción de la salud.	Indica y registra en su plan terapéutico la derivación o referencia del paciente para ser incorporado a la estrategia de promoción de la salud según la necesidad y riesgo del usuario; además de la disponibilidad en el establecimiento. Pasa actividad 3.	Marco normativo: 2, 10, 11, 12. Registro: SIS, expediente clínico.
3	Personal de enfermería en la post consulta.	Orienta al usuario según plan terapéutico.	Brinda orientación al usuario y refuerza la importancia en relación con el cumplimiento del plan de apoyo y lo remite al responsable de la estrategia. Pasa actividad 4.	Marco normativo: 2. Registro: SIS, expediente clínico.
4	Usuario	Pasa con el personal responsable de educación para la salud.	Se presenta con el personal responsable de desarrollar la educación para la salud. Pasa actividad 5.	Marco normativo: 2, 10, 11, 12.

Procedimiento: M03-02-01-01-P05-Educación en prevención y promoción para la salud en la atención de mediana y alta complejidad				
n.º	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
5	Personal responsable de la estrategia de educación, (promoción).	Brinda información sobre líneas de acción de apoyo para la salud y lo inscribe.	Brinda información sobre la modalidad o estrategia indicada. ¿Usuario acepta participar en la estrategia de promoción de la salud indicada? SI: Inscribe al paciente previo consentimiento informado (según programa) en la modalidad o estrategia de promoción de la salud y lo sensibiliza en relación con la corresponsabilidad de su autocuidado y de la importancia de cumplir con las actividades programadas. Entrega comprobante de citas para participar en actividades de promoción programadas. Pasa actividad 6. NO: Documenta voluntad del usuario en SIS. Pasa a fin.	Marco normativo: 2, 10,11,12 Registro: SIS, expediente clínico.
6		Desarrolla la modalidad o estrategia según tipo de apoyo o patología.	Desarrolla las líneas de acción según lo programado, priorizando las necesidades del paciente y de todo lo anterior deja registro. Evalúa según comportamientos adquiridos el alta del paciente dejando por escrito en expediente los criterios para indicar dicho procedimiento o ejecuta el procedimiento de referencia, retorno e interconsulta según el continuo de la atención. Pasa a fin.	Marco normativo: 1, 10, 11, 12. Registro: SIS, expediente clínico, módulo RRI.
Fin del procedimiento				

Diagrama de Flujo



Disposiciones Finales

Sanciones por el incumplimiento

Es responsabilidad del personal multidisciplinario que presta sus servicios en la Consulta Externa dar cumplimiento al presente manual, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

Revisión y actualización

El presente Manual podrá ser revisado y actualizado por la autoridad competente cada tres años, según lo establecen las Normas Técnicas de Control Interno Específicas, o cuando se amerite, para que esté acorde a los cambios orgánicos internos.

Vigencia

El presente Manual entrará en vigencia el día de la firma por parte del titular del Hospital.

Comuníquese.