

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE PROCESOS  
REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS  
TERAPÉUTICOS**

**SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

**MAYO 2020**



**CONTENIDO**

1	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL .....	2
2	HOJA DE APROBACIÓN .....	2
3	MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4	VIGENCIA.....	4
5	ESTRUCTURA DEL PROCESO .....	4
6	FICHA DEL PROCESO .....	5
7	FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO .....	7
8	FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO .....	10
9	NORMAS GENERALES DEL PROCESO .....	13
10	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS .....	14
10.1	Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes ambulatorios.....	15
10.1.1	Normas del procedimiento.....	15
10.1.2	Diagrama de flujo.....	16
10.2	Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes hospitalizados .....	17
10.2.1	Normas del procedimiento.....	17
10.2.2	Diagrama de flujo.....	18
11	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	19



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

## 1 PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Jenny Rosales de Pacheco	Terapia Respiratoria - Unidad Médica Atlacatl
Elsy Yanira Rosales	Enfermera - Unidad Médica de Cojutepeque
Audry Estrada de Ayala	Coordinadora de Terapistas - Hospital General
Irma Guadalupe Rivera	Técnico de Terapia Respiratoria - Unidad Médica Ilopango
Ena Guadalupe Pérez	Enfermera General - Hospital General
María Elena Jovel de Henríquez	Depto. de Monitoreo de RIIS
Julio Cesar Zelaya	Anestesiista - Unidad Médica Zacatecoluca
Ángel López Monterrosa	Técnico de Terapia Respiratoria - Hospital Amatepec
Norma Salinas de Erazo	Técnico de Terapia Respiratoria - Hospital Regional de Sonsonate
Julia Isabel Romero	Enfermera - Hospital Regional de Santa Ana
Karina Iraheta de Herrera	Depto. de Monitoreo de RIIS
Reyna Isabel Martínez García	Enfermera - Unidad Médica Atlacatl
Carmen Isabel Herrera	Enfermera General - Unidad Médica Ilopango
William A. Sosa Díaz	Colaborador Técnico en Salud II. Sección Regulación Técnica en Salud
<b>Ficha de riesgo y manual elaborados por:</b>	
Julia Marlene Méndez	Analista de Desarrollo Institucional
Williams Vladimir Moto	Analista de Desarrollo Institucional
<b>Ficha de indicadores elaborada por:</b>	
Erika Fuentes	Analista de Desarrollo Institucional

## 2 HOJA DE APROBACIÓN

 	 	 
Licda. Renata Vásquez de Vásquez Jefe Departamento Gestión de Calidad Institucional	Dra. Celina Vásquez de Cáceres Subdirector de Salud	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	Autorizó	Oficializó



### **3 MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL**
- **LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD**
- **LEY ESPECIAL PARA LA REGULACIÓN DE LAS PRÁCTICAS CLÍNICAS DE LOS ESTUDIANTES DE INTERNADO ROTATORIO, AÑO SOCIAL, MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS RESIDENTES EN PROCESO DE ESPECIALIZACIÓN.**
- **LEY DE PROTECCION INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (LEPINA)**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
  - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
    - Definición del Sistema de Control Interno Art.2
    - Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
    - Responsables del Sistema de Control Interno Art.5
  - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
    - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
    - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
    - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
  - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
    - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **DOCUMENTOS INSTITUCIONALES VIGENTES:**
  - ✓ Norma de Referencia y Retorno del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
  - ✓ Norma para el expediente clínico en el ISSS.
  - ✓ Manual de Normas y Procedimientos para la operativización de la prestación médica a beneficiarios (padres e hijos) de empleados del ISSS.
  - ✓ Convenio específico entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social para la provisión de servicios de salud.
  - ✓ Instructivo para la Operativización de Convenio para la Prestación de Servicios de Salud entre el MSPAS y el ISSS. (Elaborado por MSPAS Y EL ISSS).



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

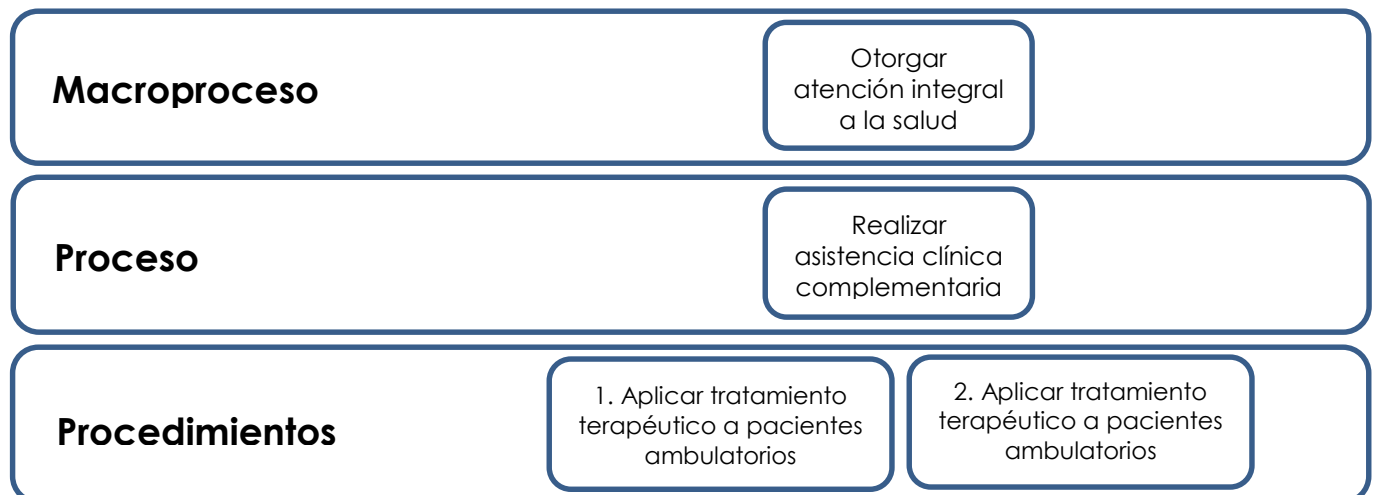
**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

- ✓ Norma para la operativización del convenio: "Marco de cooperación entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social". (Elaborado por Unidad Técnica Normativa Mayo-2006).
- ✓ Norma para la Prevención de Infecciones Nosocomiales.
- ✓ Norma para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales y Licencias por Maternidad a los Asegurados del ISSS.
- ✓ Guías y protocolos de atención médica.

#### **4 VIGENCIA**

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos de "Realizar Tratamientos Médico Terapéuticos" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

#### **5 ESTRUCTURA DEL PROCESO**





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

## 6 FICHA DEL PROCESO

### FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

#### IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>Nombre</b>	Realizar tratamientos médicos terapéuticos.
<b>Objetivo</b>	Aplicar oportunamente a los pacientes, el tratamiento indicado a fin de reestablecer su salud.
<b>Alcance</b>	Hospitales, Unidades Médica y Clínicas Comunes.
<b>Dueño / Propietario</b>	Personal del servicio médico terapéutico.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"><li>Otorgar atención médica ambulatoria.</li><li>Atención médica de emergencia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Documento de identificación.</li><li>Hoja, orden o solicitud del tratamiento indicado.</li></ul>	Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes ambulatorios.	<ul style="list-style-type: none"><li>Control interno actualizado.</li><li>Notas de enfermería.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Paciente con tratamiento finalizado.</li><li>Otorgar atención médica ambulatoria.</li><li>Atención médica de emergencia.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Atención médica de emergencia.</li><li>Hospitalización.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Orden de indicación médica</li><li>Referencia</li></ul>	Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes hospitalizados.	<ul style="list-style-type: none"><li>Expediente actualizado con tratamiento aplicado.</li><li>Bitácora actualizada con tratamiento aplicado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Atención médica de emergencia.</li><li>Hospitalización.</li></ul>

#### CONTROL DEL PROCESO

<b>Puntos de control</b>	<b>Procedimiento Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes ambulatorios</b> N. 1 Identificar plenamente al paciente. N. 2 Revisar indicación médica de tratamiento.
	<b>Procedimiento Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes hospitalizados</b> N.2 Identificar plenamente al paciente y revisar indicaciones médicas.

#### EVIDENCIAS DEL PROCESO

<b>Documentos</b>	<b>Procedimiento Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes ambulatorios</b> D1 Orden de indicación médica
	<b>Procedimiento Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes hospitalizados</b> D1 Referencia con indicación médica

#### EVIDENCIAS DEL PROCESO

<b>Registros</b>	<b>Procedimiento Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes ambulatorios</b> R1 Control interno. R2 Expediente clínico. R3 Notas correspondientes
	<b>Procedimiento Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes hospitalizados</b> R1 Control interno. R2 Expediente clínico. R3 Notas correspondientes. R4 Bitácora del área.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

**RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

**Recursos y Tecnología**

<b>Tipo</b>	<b>Responsable</b>
Infraestructura necesaria, mobiliario, equipos (médicos, tecnológicos), sistemas informáticos y características del ambiente de trabajo para el adecuado desarrollo del proceso de otorgar atención médica ambulatoria.	Personal de enfermería.
	Técnico de terapia respiratoria.
	Médico
	Personal de recepción

**Personas**

Auxiliar de enfermería, Enfermera general
Técnicos de terapia respiratoria.
Médicos
Recepcionistas





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

## 7 FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO		COD. RF – S - 003	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Efectuar Tratamientos Médicos Terapéuticos		
Objetivo	Identificar los posibles riesgos que se puedan dar en los servicios asistenciales terapéuticos realizados a los usuarios del ISSS.		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"><li>Falta de compromiso del personal</li><li>Falta de adherencia a los Manuales</li><li>Desconocimiento o mala interpretación de los Manuales</li><li>Falta de gestión en la actualización de normativas institucionales</li><li>No contar con el Recurso humano idóneo</li><li>Comunicación Interna deficiente</li></ul>	<b>Incumplimiento de normativas institucionales por parte del personal</b>	La no realización o ejecución de los procesos según las normativas institucionales vigentes, provocan resultados inadecuados en la atención del paciente.	<ul style="list-style-type: none"><li>Incremento en los costos institucionales.</li><li>Demandas Legales.</li><li>Insatisfacción del usuario.</li><li>Complicación del paciente.</li><li>Muerte del paciente.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Paciente alérgico a medicamento</li><li>Falta de una historia clínica adecuada del paciente.</li><li>Calidad deficiente de medicamento</li></ul>	<b>Reacción adversa a los Medicamentos</b>	Respuesta nociva y no intencionada que tenga lugar a dosis que se aplican normalmente en el ser humano, para profilaxis, diagnóstico o tratamiento de enfermedades, o para restauración corrección o modificación de funciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>Reacción alérgica leve.</li><li>Shock anafiláctico.</li><li>Muerte del Paciente.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>No contar con una dotación adecuada del personal</li><li>Falta de equipos para cubrir la demanda de atención</li><li>Falta de insumos e instrumental quirúrgico para realizar las tareas del grupo de trabajo</li><li>Falta de habilidad y destreza en el personal nuevo</li><li>Inadecuada Infraestructura</li></ul>	<b>Inadecuada atención al paciente</b>	La falta de Recursos Humanos, equipo Médico, insumos e instrumental quirúrgico adecuados, así como la falta de adecuación y/o ampliación de infraestructura, más el incremento en la demanda de pacientes, generan el atraso en proporcionar los resultados correctos y oportunos.	<ul style="list-style-type: none"><li>Inoportunidad para la atención del usuario, generando riesgo de evento adverso, (Lesión o daño).</li><li>Reproceso y errores en la prestación del servicio.</li><li>Emitir resultados inoportunos en las pruebas realizadas a los pacientes.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>No contar con una dotación adecuada del personal</li></ul>	<b>Retraso en la elaboración de reportes de informes e indicadores</b>	Por la falta de seguimiento a indicadores de la gestión realizada por el equipo de trabajo, no se pueden evidenciar oportunidades de mejora.	<ul style="list-style-type: none"><li>Imprecisión en la toma de datos y soportes para la toma de decisiones.</li><li>Inconformidad del usuario.</li><li>Amonestación al personal.</li></ul>





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de información al paciente sobre el procedimiento a realizar y el portafolio de servicios</li> <li>Compromiso del estado emocional y mental del paciente</li> <li>Sobrecarga Laboral</li> <li>Nivel de educación del paciente</li> <li>Cambio del grado de perspectiva del paciente hacia la atención de Salud</li> <li>Limitada Infraestructura</li> <li>Ambiente Laboral Inadecuado</li> </ul>	<p><b>Aumento de vulnerabilidad del personal a su integridad física, mental, emocional y laboral.</b></p>	<p>Personal fácilmente susceptible de perder el bienestar físico, mental, psicológico, laboral y económico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda a personal por acoso sexual, laboral y profesional.</li> <li>Daños físicos, psicológicos, morales y económicos.</li> <li>Riesgo laboral (síndrome de Burn out).</li> </ul>
---	---	---	---

**ANÁLISIS DE RIESGO INHERENTE**

Probabilidad:	Impacto:	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
			Baja	Medio	Alto			
			Baja (1) Media (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	Baja			
		Alta			Zona de riesgo moderado (+50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo
Incumplimiento de normativas institucionales por parte del personal.	2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar.
Reacción adversa a los Medicamentos.	1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
Inadecuada atención al paciente.	2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
Retraso en la elaboración de reportes de informes e indicadores.	1	2	2	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir
Aumento de vulnerabilidad del personal a su integridad física, mental, emocional y laboral.	3	3	9	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar

**ACCIONES DE CONTINGENCIA**

Riesgo	Acciones de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Incumplimiento de normativas institucionales por parte del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar plan de capacitación al personal antiguo y de nuevo ingreso.</li> <li>Inducción al personal nuevo.</li> <li>Gestionar el monitoreo del cumplimiento del plan de capacitación con el nivel central.</li> </ul>	Febrero 2020	Continúo (cada año)
Reacción adversa a los Medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener una comunicación eficiente con los pacientes.</li> <li>Generar oportunamente reportes de reacción adversa y de mala calidad de medicamentos.</li> </ul>	Permanente (según ocurrencia de caso)	Continúo (cada año)

**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS****DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

<b>Inadecuada atención al paciente.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar diagnóstico y gestionar las necesidades de RRHH, equipo, infraestructura, insumos, entre otros.</li></ul>	Permanente (según ocurrencia de caso)	Continuo (cada año)
<b>Retraso en la elaboración de reportes de informes e indicadores.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar diagnóstico y gestionar las necesidades de RRHH.</li></ul>	Permanente (según ocurrencia de caso)	Continuo (cada año)
<b>Aumento de vulnerabilidad del personal a su integridad física, mental, emocional y laboral.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mantener una comunicación eficiente con los pacientes.</li></ul>	Permanente (según ocurrencia de caso)	Continuo (cada año)
	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestionar la realización del clima laboral del área.</li></ul>	Febrero 2020	Anual
<b>Observaciones</b>	Algunas acciones de mejora requerirán el apoyo de otras disciplinas, por lo que se les solicitará la gestión correspondiente, así mismo la disminución de los riesgos dependerá en gran parte del apoyo de las autoridades correspondientes en las gestiones a realizar, así como algunas acciones de mejora, se realizarán al momento que se realice la oficialización de este manual de procedimientos.		



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

## 8 FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO		CÓD: FI - S - 003
<b>Proceso:</b>	REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS	
<b>Clasificación:</b>	<b>Responsable del proceso:</b>	
Misional	Jefe o encargado de servicio	
<b>Fecha de elaboración:</b>	<b>Versión:</b>	
04 de diciembre de 2019	1.0	
PERFIL DEL INDICADOR		
<b>Nombre:</b>	1. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DE PACIENTE AMBULATORIO PARA RECIBIR EL SERVICIO	
<b>Objetivo:</b>	Medir el tiempo promedio que los pacientes ambulatorios deben esperar para recibir el tratamiento indicado	
<b>Responsable:</b>	Jefe o encargado de servicio	
<b>Reportado a:</b>	Dirección Local / Departamento Monitoreo y Gestión de Redes Integrales e Integradas de Salud / Departamento Evaluación de la Provisión de los Servicios de Salud	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
<b>Unidad de medida:</b>	<b>Ámbito de desempeño:</b>	
Minutos	Calidad	
<b>Expresión matemática:</b>	$\frac{\sum (\text{Hora de inicio de atención a paciente} - \text{Hora de llegada de paciente al área del servicio})}{\text{Número de pacientes medidos en muestreo}}$	
<b>Representación gráfica:</b>	Gráfico de barras	
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
<b>Frecuencia de medición:</b>	<b>Frecuencia de reporte:</b>	
Un día al mes	Trimestral	
<b>Fuente de información:</b>	<b>Metodología de procesamiento de la información:</b>	
Registros del área	Hoja de cálculo	
<b>Responsable de la información:</b>	<b>Responsable del procesamiento:</b>	
Personal designado del servicio	Jefe de servicio o delegado	
NIVELES DE REFERENCIA		
<b>Referencia:</b>	<b>Criterio de desempeño:</b>	<b>Acciones de Mejora:</b>
Inicial	Excelente:	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

	Bueno:	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar:	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

#### PERFIL DEL INDICADOR

<b>Nombre:</b>	<b>2. PORCENTAJE DE PACIENTES CON REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTOS</b>
<b>Objetivo:</b>	Medir el porcentaje de pacientes que sufren reacciones adversas a los medicamentos administrados
<b>Responsable:</b>	Jefe o encargado de servicio
<b>Reportado a:</b>	Dirección Local / Departamento Vigilancia Sanitaria

#### CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

<b>Unidad de medida:</b>	<b>Ámbito de desempeño:</b>
Porcentaje	Calidad
<b>Expresión matemática:</b>	
$\frac{\text{Cantidad de pacientes con reacciones adversas a medicamentos}}{\text{Total de pacientes atendidos}} \times 100$	
<b>Representación gráfica:</b>	
Gráfico de líneas	

#### RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

<b>Frecuencia de medición:</b>	<b>Frecuencia de reporte:</b>
Mensual	Trimestral
<b>Fuente de información:</b>	<b>Metodología de procesamiento de la información:</b>
Registros del área	Hoja de cálculo
<b>Responsable de la información:</b>	<b>Responsable del procesamiento:</b>
Personal designado del servicio	Jefe de servicio o delegado

#### NIVELES DE REFERENCIA

<b>Referencia:</b>	<b>Criterio de desempeño:</b>	<b>Acciones de Mejora:</b>
Inicial	Excelente:	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno:	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar:	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

#### PERFIL DEL INDICADOR

<b>Nombre:</b>	<b>3. PORCENTAJE DE EQUIPOS DE TERAPIA RESPIRATORIA EN BUENAS CONDICIONES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA</b>
<b>Objetivo:</b>	Medir la disposición de equipos de terapia respiratoria que se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento en el área de Emergencia.
<b>Responsable:</b>	Jefe o encargado de servicio
<b>Reportado a:</b>	Dirección Local / Departamento Vigilancia Sanitaria

#### CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

<b>Unidad de medida:</b>	<b>Ámbito de desempeño:</b>
Porcentaje	Calidad
<b>Expresión matemática:</b>	
$\frac{\text{Número de equipos de terapia respiratoria en buenas condiciones el área de Emergencia}}{\text{Número de equipos de terapia respiratoria inventariadas en el área de Emergencia}} \times 100$	
<b>Representación gráfica:</b>	
Gráfico de líneas	

#### RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

<b>Frecuencia de medición:</b>	<b>Frecuencia de reporte:</b>
Mensual	Trimestral
<b>Fuente de información:</b>	<b>Metodología de procesamiento de la información:</b>
Registros del área	Hoja de cálculo
<b>Responsable de la información:</b>	<b>Responsable del procesamiento:</b>
Personal designado del servicio	Jefe de servicio o delegado

#### NIVELES DE REFERENCIA

<b>Referencia:</b>	<b>Criterio de desempeño:</b>	<b>Acciones de Mejora:</b>
Inicial	Excelente:	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno:	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar:	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

## 9 NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. Para otorgar servicios de salud, se solicitará al derechohabiente únicamente el siguiente documento según cada caso.

(DUI) (mayores de 18 años)	TARJETA DE AFILIACIÓN	CARNÉ DE MINORIDAD (menores entre 12 y 17 años ambas edades inclusive)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajador (a) activo (a).</li><li>• Atleta de alto rendimiento*.</li><li>• Beneficiario (a).</li><li>• Pensionado (a).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Extranjeros (Trabajador activo, atleta de alto rendimiento*, beneficiario(a), Pensionado).</li><li>• Niños (as) menores de 12 años.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajador (a) activo (a).</li><li>• Atleta de alto rendimiento.</li><li>• Beneficiario (a).</li></ul>

(\*)Según vigencia de convenio.

Además, para solicitar cita médica se requerirá los documentos detallados a continuación (según aplique):

- Contraseña de otorgamiento de citas.
- Solicitud de interconsulta, evaluación preoperatoria, referencia a odontología general y procedimientos.
- Hoja de referencia y retorno.

2. Todo paciente que requiera atención de procedimientos terapéuticos deberá presentar cualquiera de los siguientes documentos:
  - Orden de inyecciones,
  - Orden para curaciones.
  - Hoja de indicación médica (expediente clínico).
  - Solicitud de interconsulta, evaluación preoperatoria, referencia a odontología general y procedimientos.
  - Solicitud de servicio de terapia respiratoria.
  - En caso que se requiera, el compromiso de pago para los beneficiarios de empleados del ISSS.

Los documentos anteriores aplicarán según el nivel de atención.

3. Cuando un paciente no acepte cualquier procedimiento terapéutico deberá firmar la denegación del mismo en la orden médica y/o libro de control interno del área o en su defecto lo hará un familiar o responsable, dicho comprobante será resguardado por el personal a cargo.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

4. El médico tratante será responsable de especificar en la indicación médica, la dosis, tiempo, vía de administración y medicamento a cumplir en el tratamiento terapéutico del paciente y completar la documentación necesaria para este fin.
5. En la realización de cualquier procedimiento médico terapéutico, el personal técnico de terapia respiratoria, personal de enfermería y médico, deberán darle estricto cumplimiento a las normas internacionales de bioseguridad.
6. La realización de los procedimientos terapéuticos en los que participe el técnico de terapia respiratoria y personal de enfermería, deberán realizarlo de acuerdo al orden de llegada del paciente, a excepción de los casos en que se ponga en riesgo la vida de éste; en dicha circunstancia la atención médica se hará en forma inmediata.
7. Los procedimientos terapéuticos comprenderán: Inyecciones, curaciones, nebulizaciones, entre otros. Estos procedimientos se aplicarán de acuerdo al nivel de atención que correspondan.
8. El personal que tenga contacto con expedientes clínicos, deberán mantener un estricto control de estos y por ningún motivo podrá entregárselos, a pacientes o a empleados no autorizados, ya que es prohibido retener expedientes fuera del Archivo Clínico.
9. El personal que tenga contacto con expedientes clínicos, deberá utilizar la información con absoluta confidencialidad, por lo tanto queda terminantemente prohibido dañar, alterar, extraer, reproducir o divulgar información en cualquier medio y que sean utilizados para otros fines que no estén relacionados con la provisión de servicios de salud salvo, en los casos establecidos en la Ley.
10. El personal que identifique que se ha extraviado, alterado, dañado, copiado o extraído información total o parcial de un expediente clínico, debe hacer del conocimiento a la Jefatura inmediata a través de nota o correo electrónico, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## **10 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS**

- 10.1 Aplicar Tratamiento terapéutico a Pacientes Ambulatorios
- 10.2 Aplicar Tratamiento terapéutico a Pacientes hospitalizados





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

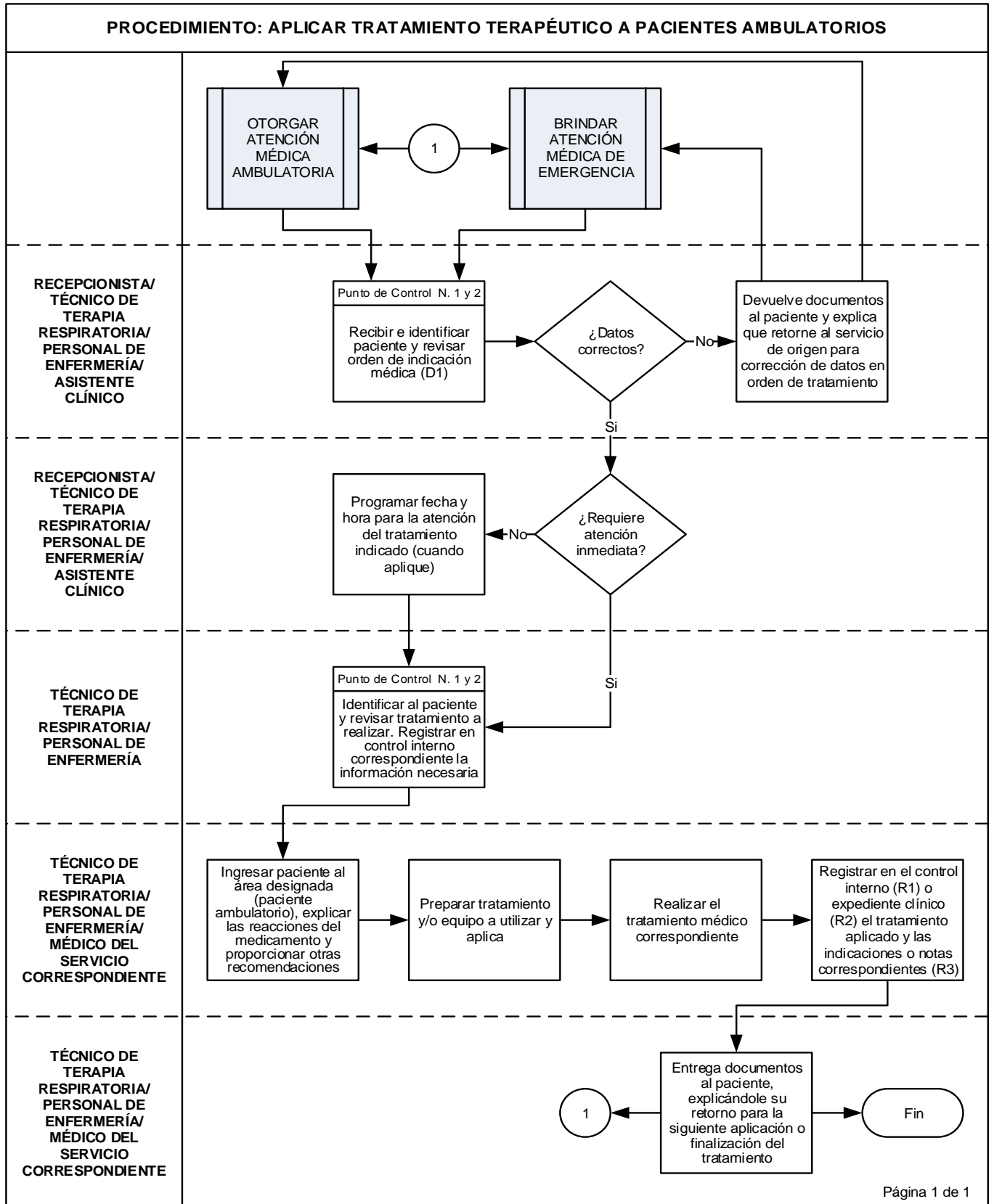
## **10.1 Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes ambulatorios**

### **10.1.1 Normas del procedimiento**

1. El técnico de terapia respiratoria, personal de enfermería o médico del servicio correspondiente, deberá identificar plenamente al paciente antes de aplicarle el procedimiento terapéutico previamente indicado.
2. Todo tratamiento terapéutico deberá ser aplicado posterior a la consulta, según indicación médica.
3. La orden de indicación médica prescrita se entregará al paciente para que la resguarde y presente para el control del tratamiento terapéutico indicado o podrá ser resguardada en el servicio terapéutico respectivo.
4. En el registro de control interno deberá anotarse el nombre del paciente, número de afiliación, tratamiento aplicado, fecha y firma del responsable del cumplimiento.



10.1.2 Diagrama de flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

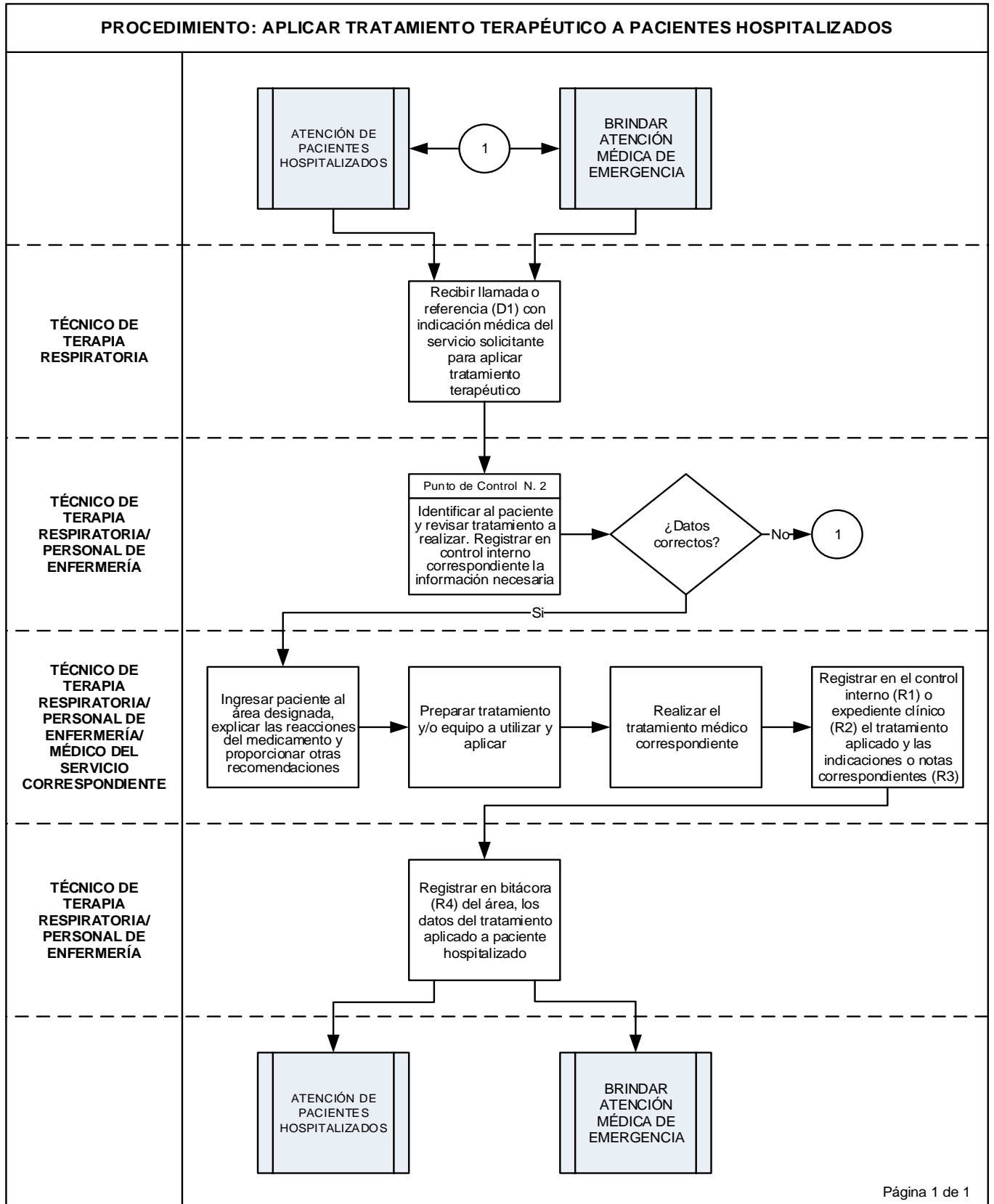
## **10.2 Aplicar tratamiento terapéutico a pacientes hospitalizados**

### **10.2.1 Normas del procedimiento**

1. El personal de enfermería/secretaría clínica, deberá de efectuar la gestión (llenado de papelería y envío de referencia a terapia respiratoria) para que al paciente se le inicie y/o cumpla el procedimiento terapéutico.
2. El técnico de terapia respiratoria, personal de enfermería o médico del servicio correspondiente, deberá identificar plenamente al paciente antes de aplicarle el procedimiento terapéutico previamente indicado.
3. El personal de enfermería y técnico de terapia respiratoria, deberán llevar un registro de control interno de los tratamientos aplicados a pacientes ingresados.
4. El procedimiento terapéutico podrá aplicarse en el servicio de hospitalización y en el servicio de emergencia dependiendo del estado del paciente y de las facilidades del servicio.
5. Cuando el paciente sea dado de alta y sea necesario continuar con el procedimiento terapéutico, el médico tratante deberá indicarlo en la hoja ordenes médicas y observaciones de la enfermera y dejar las referencias respectivas para que este continúe el tratamiento en forma ambulatoria.



10.2.2 Diagrama de flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRATAMIENTOS MÉDICOS TERAPÉUTICOS**

**DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

## 11 REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 2.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Acuerdo D. G. N° 2003-05-0859	Depto. Desarrollo Institucional	Encargado Proceso Centros de Atención ISSS
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
División de Desarrollo y Planificación Institucional	Depto. Desarrollo Institucional	Dr. José Eduardo Avilés Flores	1.0
Fecha: Julio 2007	Fecha: Abril 2008	Fecha: Octubre 2008	

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Dr. Ricardo F. Flores Salazar Subdirección de Salud	Licda. Julia Marlene Méndez Ing. Williams Vladimir Moto	Dra. Celina Vásquez de Cáceres Subdirección de Salud	2.0
Fecha: Octubre 2018	Fecha: Diciembre 2019	Fecha: Mayo 2020	

MODIFICACIÓN: Se unifica el proceso "Médico Terapéutico" de los Manuales de Normas y Procedimientos de Clínicas Comunes Julio 2007, Unidades Médicas Abril 2008 y Hospitales Octubre 2008, dejando estandarizado el procedimiento administrativo en un solo documento, denominado: MP Realizar Tratamientos Médico Terapéuticos, para ser aplicado en los tres niveles de atención.