

Informe Documentación de Procesos del Departamento de Emergencia y Clínicas Periféricas

[Proyecto MSH/ULAT Honduras, Componente de Descentralización]

[Marzo 2014]

Palabras Clave:

[Informe; Implementación; Modelo; Gestión; Hospitalaria; Procesos; Resultados; Reestructuración; Reorganización; Emergencia; Documentación de Procesos; Departamento; Clínica Periférica; Rediseño; Organizacional; Apoyo Técnico; Terapéutico; Evaluación; Desempeño.]

Key Words:

Report, implementation of pilot, hospital management, Reorganization, process documentation

This report was made possible through support provided by the US Agency for International Development, under the terms of [The United States Agency for International Development (USAID) under the USAID/Honduras] Number [AID-522-C-11-000001]. The opinions expressed herein are those of the author(s) and do not necessarily reflect the views of the US Agency for International Development.

Unidad Local de Apoyo Técnico para Salud
Management Sciences for Health
Tegucigalpa M.D.C.
Honduras C.A.
Telephone: (504) 2235-5919
www.msh.org

INFORME DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DEL

DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CLÍNICAS PERIFÉRICAS



**Hospital Escuela
Universitario**



La elaboración de este informe ha sido posible gracias al generoso apoyo del Pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido del mismo es responsabilidad de la Unidad Local de Apoyo Técnico para la salud (ULAT) y el equipo Técnico del Hospital Escuela Universitario y no necesariamente refleja el punto de vista de la USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

Cap.	CONTENIDO	Pág.
I	Introducción	2
II	Perfil de la Documentación	3
III	Objetivos	5
	A. Generales	5
	B. Específicos	5
IV	Justificación	5
V	Metodología	5
VI	Descripción de la Experiencia Metodológica	6
VII	Resultados de la documentación	14
VIII	Utilidad de la Documentación de Procesos	15
IX	Lecciones aprendidas en el proceso de documentación	16
X	Observaciones y Recomendaciones Generales sobre los aspectos a mejorar en las Clínicas Periféricas y departamento de Emergencia del Hospital Escuela.	17
XI	Anexos	22
	Documentación procesos Clínicas Periféricas	23
	Documentación procesos Área de Emergencia HEU	171
	Instrumentos de recolección de información	222

***El éxito es maravilloso, pero aprendemos más de las adversidades y de los fracasos.
Eso que nos pone incómodos o que genera controversias nos brinda pistas sobre cómo ser exitosos de manera.***

I. Introducción

El Hospital Escuela Universitario implementa un modelo de Gestión por Resultados, con el propósito de lograr la mejora de la eficiencia, eficacia y la calidad en la gestión y provisión de los servicios de salud que ofrece a la Población del Departamento de Francisco Morazán y aquella que es referida de la Red Hospitalaria de todo el país.

La implementación de la Gestión por Resultados se está desarrollando de manera paulatina con la participación de las autoridades, personal gerencial técnico y operativo del hospital.

Dada la complejidad y el proceso de reestructuración que vive el Hospital Escuela actualmente, se estableció un plan de trabajo en el que se definió como prioridad la reorganización del Departamento de Emergencia junto con sus clínicas periféricas (Hato de Enmedio, Las Crucitas y El Sitio), para después continuar con el resto de las dependencias del Hospital. Se espera como meta que en un corto plazo el Departamento de Emergencias del hospital Escuela cuente con el rediseño de todos los procesos clínicos y administrativos para mejorar los servicios que ofrece.

El trabajo comienza con un proceso de capacitación y entrenamiento a las autoridades del hospital sobre el proceso de gestión por resultados con un enfoque sistémico, asimismo, con la elaboración de un plan de acción para la implementación del Modelo de Gestión por Resultados en esta importante institución. Para desarrollar esta actividad se contó con un equipo Técnico Asesor del Hospital conformado por técnicos de diferentes áreas del hospital, además con un grupo de Estudiantes Voluntarios de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras los cuales fueron capacitados y asesorados por Técnicos de la ULAT/MSH/USAID.

La experiencia del trabajo metodológicamente incluye La **Documentación de Procesos** como actividad inicial y necesaria para el Rediseño de los procesos y la implementación de la gestión por resultados en los departamentos seleccionados. Este paso inicial se constituye en una “fotografía” o el diagnóstico de la organización y desempeño actual de los procesos que se desarrollan en las áreas seleccionadas, identificándose cuáles son los obstáculos y los cuellos de botella que impiden el acceso a los pacientes y la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios que ofrece.

El presente documento describe paso a paso la metodología utilizada para realizar la Documentación de los procesos, la experiencia obtenida durante el desarrollo de la actividad, los resultados de la misma y las lecciones aprendidas. Se espera que la metodología utilizada y la experiencia obtenida, puedan servir de soporte técnico y metodológico para las próximas actividades relacionadas con el rediseño organizacional,

que deban realizar los otros Departamentos y servicios del Hospital Escuela. Cabe mencionar que a esta metodología se le pueden realizar los ajustes correspondientes de acuerdo a la necesidad y realidad del hospital que lo requiera desarrollar.

II. Perfil

Hospital Escuela Universitario

El Hospital Escuela Universitario, está ubicado en Tegucigalpa, Capital de la Republica de Honduras surge como un centro asistencial y de docencia en el área de la Medicina, iniciando la prestación de servicios clínicos del área Materno Infantil en el año 1969, y amplía su cartera de servicios en el área de Medicina y Cirugía en 1,977. Actualmente se constituye en un hospital de referencia nacional, de tercer nivel, que brinda servicios de atención integrada y de especialidades de alta complejidad. Cuenta con 959 camas y 148 no censales, para 48 salas de hospitalización con 6 especialidades básicas y 55 sub-especialidades.



El complejo del Hospital Escuela Universitario es el único Hospital Nacional en la capital de la Republica, que ofrece Servicios de Emergencia con cobertura las 24 horas, durante los 365 días del año ininterrumpidamente.

Departamento de Emergencias

El departamento de Emergencia del Hospital Escuela es una dependencia de la Dirección de Gestión Clínica, que brinda atención las 24 horas del día a los pacientes que requieren atención de emergencia espontánea o referidas de la Red hospitalaria de todo el país, actualmente esta dependencia brinda servicios de emergencia de pediátrica, Obstétrica, de Medicina, Cirugía, Neurocirugía y de Ortopedia .

Para descongestionar la atención de la emergencia y favorecer el acceso a los servicios de salud de los pacientes que viven en barrios y colonias muy retiradas a este centro hospitalario, el Departamento de Emergencias del Hospital Escuela cuenta con tres Clínicas Periféricas de Emergencias que proveen servicios de atención primaria de emergencia no complicadas en sitios estratégicos de la capital. Entre ellas: Clínica Periférica de Las Crucitas, Clínica Periférica del Hato de Enmedio y la Clínica Periférica El Sitio.

Documentación de procesos del Departamento de Emergencia y Clínicas Periféricas del Hospital Escuela

La clínica Periférica las Crucitas, está ubicada al norte de la ciudad, en la colonia Mayangle, de la ciudad Capital.



Clínica periférica Hato de Enmedio



La clínica periférica del Hato de En medio está ubicado en la colonia San Ignacio, Contiguo a la colonia Hato de En medio, frente al Boulevard de las Fuerzas Armadas, a nivel de la Colonia San Ángel, de la ciudad Capital.

Clínica periférica Hato El Sitio



La Clínica periférica El Sitio está ubicado sobre la carretera que va hacia Valle de Ángeles, en la colonia El Sitio de la ciudad Capital.

Recursos Humanos disponibles en cada clínica periférica

No	Recurso	EL SITIO	EL HATO	LAS CRICITAS
1	Médicos de guardia	12	11	10
2	Médicos asistencial	4	4	4
3	Licenciada en enfermería	3	4	3
3	Auxiliar de enfermería	12	12	13
4	Auxiliar de hospital	4	1	2
5	Estadística	7	7	3
6	Farmacia	7	6	6
7	Receptoría de fondos	6	6	5
8	Laboratorio	7	7	7
9	Administración	2	1	3
10	Personal	2	1	
11	Transporte	5	6	5
	TOTAL	71	66	61

III. Objetivos de la Documentación de Procesos

A. Objetivos Generales

- Apoyar técnicamente al Hospital Escuela en el proceso de Rediseño Organizacional con un enfoque sistémico de gestión por procesos, iniciando con un diagnóstico del desempeño actual de los procesos que se realizan en el Departamento de Emergencia y las tres Clínicas periféricas.

B. Objetivos Específicos:

- Desarrollar capacidades al personal técnico del hospital Escuela y estudiantes universitarios voluntarios, en el entendimiento conceptual del enfoque sistémico y de gestión por procesos, y en la metodología de levantamiento y documentación de procesos.
- Contar con datos e información para Documentar los procesos del Departamento de la Emergencia y de las tres Clíper del Hospital Escuela, y desarrollar el rediseño de los mismos para su implementación.

IV. Justificación:

La Documentación de Procesos se realiza para contar con un diagnóstico específico que permita identificar si los procesos clínicos, de apoyo técnico, diagnóstico y de apoyo terapéutico del departamento de Emergencia del hospital, cumplen con los estándares definidos para brindar servicios con calidad y eficiencia. Esto implica conocer si estos procesos actualmente cuentan con normas y protocolos en cada procedimiento, y además si en su utilización existen “cuellos de botella”, pasos innecesarios (de más) o aquellos que no agregan valor que deben ser sustituidos por uno más expedito; revisión de los tiempos útiles y tiempos ociosos en el desarrollo de cada uno de los procedimientos de manera que con estos hallazgos se puedan tomar las decisiones pertinentes y objetivas para realizar las modificaciones en la etapa de rediseño o reingeniería de estos procesos ; Todo ello con el propósito que en un corto plazo se pueda evidenciar cambios traducidos en la mejora de la prestación de los servicios y satisfacción para los usuarios.

V. Metodología

La documentación de los procesos del Departamento de Emergencias de Hospital Escuela se desarrolló utilizando los pasos siguientes:

- Paso 1:** Selección e integración del Equipo Técnico Asesor del Hospital, responsable de coordinar y dirigir el proceso al interior del hospital.
- Paso 2:** Capacitación de las autoridades y Equipo Técnico del Hospital Escuela
- Paso 3:** Selección de voluntarios para realizar el proceso de Levantamiento y Documentación de los procesos
- Paso 4:** Capacitación de Voluntarios y Técnicos del hospital para Documentar Procesos
- Paso 5:** Levantamiento de información de los procesos.
- Paso 6:** Documentación de los Procesos del Departamento de Emergencias y Clínicas Periféricas del hospital (Fichas y Flujogramas de Procesos).
- Paso 7:** Resumen de los procesos documentados.
- Paso 8:** Socialización de los resultados de la Documentación a las autoridades del Hospital

VI. Descripción de la Experiencia Metodológica

Paso I: Selección e integración del Equipo Técnico Asesor, responsable de coordinar y dirigir el proceso al interior del hospital.

Para iniciar las actividades de Documentación de los procesos del área de la Emergencia, se solicitó a las autoridades del Hospital Escuela la integración de un Equipo Técnico Asesor y multidisciplinario para servir de contraparte coordinadora entre la asistencia



técnica brindada por MSH/ULAT/USAID y las Autoridades del hospital.

El Equipo se integró con recursos permanentes de las diferentes áreas administrativas, clínicas y de servicios de Apoyo del hospital.

La integración de este equipo obedece a la necesidad de facilitar los procesos internos de

coordinación de todas aquellas actividades a realizar en la implementación del Modelo de Gestión en sus diferentes fases, para lo cual se implementó un plan de acción con estrategias específicas para ser logradas en un tiempo determinado.

Las responsabilidades más importantes para este equipo se describen a continuación:

- Facilitar y participar en la elaboración del plan de trabajo del hospital para desarrollar el proceso de Documentación de procesos e implementación del Modelo de Gestión por resultados en esta área de la Emergencia.
- Coordinar acciones con los equipos de trabajo para realizar las acciones de voluntariado.
- Presentar al Director del Hospital y otras instancias informes de avances del proceso y las necesidades que se requieran para el desarrollo de lo planificado.
- Participar en los talleres, reuniones de trabajo programados por las diferentes instancias que se desarrollen como parte del procesos.
- Elaborar/presentar reportes de cumplimiento de actividades, avances y resultados de forma periódica a la máxima autoridad, que incluya los obstáculos, medidas correctivas y/o de mejora tomadas por el equipo en su desempeño, así como de recursos y/o apoyos requeridos.
- Monitoria y evaluación del plan de trabajo.
- Acompañar y sistematizar las experiencias y lecciones aprendidas de los diversos procesos de cambios desarrollados en el hospital.
- Realizar actividades para compartir y socializar los avances, logros, obstáculos y requerimientos.

Paso 2: Capacitación de las autoridades y Equipo Técnico del Hospital Escuela.

Se desarrollo una jornada de capacitacion con las autoridades del hospital y con el equipo tecnico Asesor.



Esta jornada tuvo como propósito introducir a la Junta Directiva del Hospital Escuela y a su Consejo Consultivo, en los entendimientos básicos del

Modelo de Gestión por Resultados en el marco del Proceso de Modernización de la gestión del Hospital. Asimismo, Capacitar al Equipo de Conducción y a los equipos operativos, en los pasos a seguir con una metodología adecuada y sistematica para iniciar el rediseño organizacional del Hospital de acuerdo a su nueva mision y vision planteada por las autoridades de dicha institucion.

Los temas principales abordados en la agenda del taller fueron los siguientes:

- Marco Conceptual del Modelo de Salud
- Marco Conceptual de modelo de gestión hospitalaria
- Enfoque sistémico por procesos.

- Retos que representa la Reforma del Sector Salud para la nueva gestión del Hospital Escuela.
- Definición de estrategias iniciales para la implantación del Modelo de Gestión por Resultados en el hospital

Paso 3: Selección de voluntarios para realizar el proceso de Levantamiento y Documentación de los procesos:

El Hospital Escuela convocó y desarrollo una reunión de trabajo motivacional con las Fundaciones que brindan apoyo permanente al hospital, con el propósito de presentar los objetivos y el plan de acción para la nueva gestión del hospital. Esta reunión estuvo respaldada con el apoyo técnico y financiero de la ULAT/MSH/USAID, en la cual se promovió la necesidad de iniciar un trabajo de organización sistemático con el concurso de todas las organizaciones que apoyan al hospital en diferentes proyectos y procesos.

En esta reunión las autoridades del hospital brindaron un informe de los resultados y logros obtenidos en la gestión de la Junta de Dirección. Asimismo, presentaron los



objetivos y metas a lograr en el año 2014, haciendo énfasis, sobre todo en la necesidad de apoyo de diferentes sectores de la sociedad para lograr su cumplimiento.

Las fundaciones se comprometieron a motivar y seleccionar sus equipos de trabajo para participar en el proyecto planteado por el hospital. Como

resultado de la misma se logró captar más de treinta voluntarios que estarían siendo sometidos a un proceso de capacitación, por parte del hospital Escuela con la asistencia técnica de la ULAT/MSH.

Paso 4: Capacitación de Voluntarios y Técnicos del hospital para Documentar Procesos



Para desarrollar capacidades al equipo de voluntarios del Hospital Escuela, se desarrolló el taller Teórico _Práctico iniciando con 30 voluntarios sobre un fuerte componente teórico sobre aspectos básicos de la gestión por procesos en una Unidad de Salud y un fuerte componente práctico con ejercicios para el manejo de técnicas de observación, entrevistas y recolección de datos con instrumentos diseñados para este fin.

El Taller estuvo apoyado por el Equipo Técnico Asesor del hospital, incorporándose además, técnicos de la unidad de planificación, vigilancia de la Salud, administración, Recursos Humanos y registros médicos. Durante el taller se elaboró el calendario de actividades de levantamiento y se integraron los equipos de trabajo, con tres voluntarios cada equipo para realizar la actividad de levantamiento de la información en cada una de las unidades seleccionadas.

- **Paso 5: Levantamiento de información y Documentación de los Procesos del Departamento de Emergencias y Clínicas Periféricas del hospital.**

El levantamiento de la información consiste en observar detenidamente los procesos, realización de entrevistas a los actores involucrados y responsables de los procesos, tomar evidencias de los hallazgos encontrados y recolectar toda la información posible del proceso observado tal como: instrumentos de registro, normas, políticas diseñadas para el proceso, manuales operativos otros.

Para recopilar la información, se diseñaron formatos e instrumentos que facilitaron, recabar toda la información posible sobre la secuencia de los pasos, de los procedimientos, los tiempos utilizados, las normas existentes y la bibliografía disponible sobre dicho proceso o procedimiento.

Para el levantamiento de la información se siguieron los siguientes pasos:

- Selección del proceso a documentar. (Procesos de conducción, de apoyo técnico o de atención).
- Desplazamiento al lugar asignado para realizar la observación del proceso, desde que el usuario entra al hospital, por la puerta de vigilancia, hasta que este fue dado de alta. Durante el seguimiento del paciente no se perdió de vista todos los servicios que este recibió, ya sea en la emergencia, en la consulta externa y los procedimientos efectuados en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico, hasta llegar a la hospitalización, si es que fue ingresado.
- Al momento de observar cada paso y cuando se dio la oportunidad, se aprovechó para realizar entrevistas al técnico responsable de los procesos y al paciente beneficiario del mismo, para verificar satisfacción o inconformidad con el servicio recibido.

Paso 6: Documentación de los Procesos del Departamento de Emergencias y Clínicas Periféricas del hospital (Fichas y Flujogramas de Procesos).

Para el levantamiento de la información en las clínicas periféricas se conformó un equipo técnico con la Asistencia de MSH/ULAT/USAID voluntarios universitarios y con personal técnico de diferentes áreas del hospital.



Desplazamiento del Equipo de trabajo a las clínicas periféricas para realizar el proceso de documentación

Levantamiento de procesos en las Clínica Periféricas



Documentación de procesos del Departamento de Emergencia y Clínicas Periféricas del Hospital Escuela



Desplazamiento del Equipo Técnico y Voluntarios a observar los procesos del Área de la Emergencia del Hospital Escuela.



Paso 7: Resumen de los procesos documentados de los Procesos levantados e Clínicas Periféricas y Departamento de Emergencia del Hospital Escuela.

La documentación de los procesos se expresa en el vaciado de la información en las fichas de documentación y en los Flujogramas de cada proceso, en los cuales con toda la información recabada, podemos tener una fotografía del desempeño actual de los mismos. Es a partir de aquí, que podemos tomar decisiones para optimizarlo y rediseñarlo, de manera que al realizar esta actividad cada proceso pueda cumplir con la misión para lo cual fue establecido y su desempeño apunte a la calidad del mismo.

Con toda la información recopilada en el proceso de levantamiento de la información, el equipo de trabajo procedió a vaciar la información en los formatos diseñados para esta actividad y seguido con ello, la elaboración del flujogramas de cada proceso. El siguiente paso fue validar la información levantada y documentada con los responsables de dichos procesos. Durante el proceso de documentación se realizaron jornadas de trabajo con el equipo técnico para revisar y validar la información recolectada



Paso 8: Socialización de los resultados de la Documentación a las Autoridades del Hospital.

Para socializar los resultados obtenidos de la documentación de procesos, se programaron varias reuniones de trabajo con el Consejo consultivo y con el Director del Hospital. Estas reuniones fueron aprovechadas para recoger las observaciones de los responsables de los procesos, y en algunas ocasiones para establecer compromisos de acciones de mejora inmediata, para producir mejores resultados con solo revisar la organización o cambiar la forma de trabajo.

Es importante destacar que para realizar el proceso de documentación, se contó con todo el apoyo de las autoridades del hospital y con la apertura y actitud positiva del personal del hospital y de cada una de las clínicas periféricas. Se hace un reconocimiento especial al Equipo Técnico Asesor del hospital, quien en todo

momento demostró interés en el trabajo realizado, facilitando y propiciando el éxito de esta Actividad.

VII. Resultados de la Documentación de Procesos.

Los resultados de la documentación, fue el levantamiento de 45 procesos del área de la Emergencia del Hospital Escuela y de las clínicas Periféricas de esta Unidad, los cuales se describen a continuación.

Procesos del Departamento del Emergencias del Hospital Escuela	
Sistema	Procesos
Sistema de Gestión de pacientes	• Admisión de pacientes a Emergencia de Medicina
	• Admisión de pacientes a Emergencia de Cirugía
	• Admisión de pacientes a Emergencia de pediatría
	• Admisión de pacientes a Emergencia de Gineco_Obstetricia
	• Seguridad (vigilancia)
Sistemas de servicios de Apoyo Terapéutico	• Farmacia General
	• Farmacia del Bloque medico Quirurgico
	• Farmacia de oncologia
	• Farmacia de pisos
	• Farmacias de nutricion parenteral
	• Farmacia de infectologia
Sistema de apoyo Diagnostico	• Laboratorio
	• Radiología
	• Ultrasonido
Sistema de Gestión Clínica	• Emergencia de Medicina
	• Emergencia de Cirugía
	• Emergencia de Pediatría
	• Emergencia de Ginec obstetricia
Clínicas periféricas	
Sistema	Proceso
Sistema de Gestión de pacientes	• Admisión de Pacientes a Emergencia de Adultos y de Niños
	• Limpieza y desinfección
	• Seguridad (vigilancia)
Sistemas de servicios de Apoyo Terapéutico	• Farmacia I : Despacho de medicamentos a Salas
	• Farmacia II: Despacho de medicamentos a pacientes
Sistema de apoyo Diagnostico	• Laboratorio

Sistema de Gestión Clínica	<ul style="list-style-type: none">• Emergencia de Adultos• Emergencia de Niños
Sistemas de apoyo Administrativa y financiero	<ul style="list-style-type: none">• Receptoría de Fondos• Caja Chica• Fondos recuperados• Transporte.• Recursos Humanos

VIII. Utilidad de la Documentación de Procesos

La Documentación de Procesos sirve de base metodológica, para realizar un Diagnóstico preciso sobre la situación y desempeño de los procesos que se realizan en el hospital. Los resultados de este diagnóstico proporcionan información confiable para tomar decisiones con relaciona a si un proceso se optimiza, o si se rediseña por completo después de una evaluación de desempeño del sistema organizacional en su conjunto al que pertenece. Esto con el fin de eficientar la prestación de servicios a los usuarios que lo demandan.

- **Para la Optimización:**

Para optimizar los procesos, La documentación facilita la visualización y la identificación de los cuellos de botella, Los pasos que están demás, los que faltan en el proceso y aquellos en que se tiene que tomar la decisión rediseñarlos por completo o adoptar una estrategia de reingeniería para mejóralo y volverlo eficiente.

- **Para la Evaluación del Desempeño de los Sistemas Organizacionales.**

La documentación aporta a la Evaluación del Desempeño, de cada sistema organizacional la identificación del paso más importante en la secuencia lógica del desarrollo del proceso, al cual aplicándole las dimensiones de la Calidad, le permite identificar los factores críticos y los aspectos que debe mejorar en el procesos de rediseño organizacional. Esto es muy importante ya que si la documentación ha sido realizada en forma adecuada, el equipo evaluador del desempeño podrá identificar con mayor seguridad el factor crítico, caso contrario la evaluación dependerá exclusivamente de la optimización ya que los evaluadores no contarán con la posibilidad de no contar con el factor crítico.

En tanto la documentación sirva como base para la evaluación del desempeño de los procesos y sistemas, podremos decir que es una herramienta también para la realización de la optimización de los procesos, y de la Reorganización Hospitalaria.

IX. Lecciones aprendidas en el proceso de documentación

1. La Documentación de Procesos es una metodología amigable para que pueda ser realizada por diferentes tipos de profesionales, y no necesariamente deben ser recursos del área de salud.
2. Con esta experiencia se pudo comprobar que en el país tenemos potencial humano, que se puede explotar para desarrollar un proyecto de esta naturaleza con una mínima inversión, solo desarrollando sus capacidades, sobre todo con los estudiantes que disponen las Universidades . Además para aquellos recursos, que actualmente cuentan con un título, pero que aún no cuentan con empleo, esta experiencia, además de mejorar su estado emocional, aporta un valor agregado en su hoja de vida para ofertar sus conocimientos en la oportunidad que se le solicite.
3. Es importante destacar que al momento de realizar la documentación de procesos, y al identificar los cuellos de botella que se podían resolver sin ningún costo , se implementaron acciones de mejora inmediata, que impactaron positivamente en la atención del paciente proporcionándole acceso y mejores servicios como por ejemplo : Se tomó la decisión de distribuir y ordenar los horarios del recurso humano en diferentes áreas de la Admisión, Gestión de Citas, reparación de equipo de laboratorio en donde solo con notificar los daños de aparato, se les podía dar solución, registrar información que no se documentaba para la toma de decisiones y todas aquellas recomendaciones que se dejaron en el momento de la observación para ser implementadas de inmediato en cada área intervenida .
4. El personal de mandos intermedios pudieron identificar una serie de acciones que les corresponde desarrollar, pero que por costumbre o por decisiones temporales, los procesos se quedaron desarrollando de manera incompleta afectando considerablemente al paciente y beneficiando exclusivamente al empleado del servicio.

X. Observaciones y Recomendaciones Generales sobre los aspectos a mejorar en las clínicas Periféricas y departamento de Emergencia del Hospital Escuela.

- **Sobre los procesos de Conducción General del Hospital Escuela**

Se consultó al personal de conducción y operativo de los diferentes servicios del Hospital y de las Clínicas Periféricas sobre los cambios que están promoviendo las nuevas autoridades del hospital y del 100 % de las personas consultadas, el 94% está satisfecho y reconoce positivamente el trabajo que se está realizando y con muchas expectativas sobre los cambios que se están promoviendo.

- ***Sobre los procesos de Conducción del Departamento de emergencias:***

El personal del hospital se siente cómodo y reconoce que la reorganización del área física y del flujo de pacientes y familiares en el área de la Emergencia, facilitan la ejecución de los procesos y procedimientos clínicos y sobre todo favorecen la atención y la satisfacción de los usuarios en este Servicio, muy a pesar de las limitaciones que se tiene con respecto a insumos equipos y materiales.

Observaciones generales sobre los hallazgos encontrados en la gestión de las Clínicas Periféricas

- Las clínicas periféricas fueron creadas para la prestación de servicios primarios de emergencia durante las 24 horas del día con el propósito de descongestionar el 30% de las atenciones que brinda el departamento de Emergencia del Hospital Escuela. Según datos de producción, proporcionados por el Departamento de Estadística, actualmente el quehacer de estas Unidades de Salud está orientado a brindar atención de Consulta Externa General y atenciones de Emergencia en menor escala.
- Para brindar estos servicios en las tres Clíper se han asignado 198 empleados, 65 empleados promedio por clíper (Nombrados por acuerdo y por contrato) en las cuales el Hospital Escuela invierte la suma de Lps. 50.749,851.60 para el pago de la planilla de dicho recurso.
- Los Directores nombrados para conducir las Clínicas Periféricas, no tienen formación en el área de gerencia y el tiempo que tienen asignado para cumplir con su funciones está distribuida en dos actividades principales: una para la conducción del establecimiento, y otra para la atención de pacientes (Tres horas para cada una). Esta distribución impide desarrollar la gestión integral de la unidad y dar soluciones prácticas y oportunas a la problemática que viven diariamente.
- La dirección y el recurso humano de las Clíper no cuentan con una planificación estratégica, que oriente su quehacer para el lograr los resultados esperados, los cuales deben ser traducidos en satisfacción de los usuarios.
- Las autoridades de estas Unidades de Salud desconocen el presupuesto que les han asignado para su gestión. Durante el proceso de documentación se observó que no existen mecanismos de control del gasto de insumos y materiales, lo que imposibilita determinar con certeza, si los recursos asignados están siendo utilizados de manera eficiente.
- La producción promedio de atenciones por Clíper es de 85 pacientes diarios, los cuales son atendidos por seis o cinco médicos distribuidos en tres jornadas: 2 médicos en el turno A, 2 en turno B y 1 médicos en el turno C. Es importante destacar que la demanda de atención de pacientes, se incrementa en los meses de Junio, agosto y noviembre. La demanda en estos meses está relacionada con patologías como dengue, IRAS y diarreas.
- La mayoría de los procedimientos y procesos de recursos humanos esta centralizados en el Hospital Escuela y no se no disponen de un manual de organización y funciones como instrumento normativo que describa las funciones básicas del personal asignado a estas unidades de salud y con base a este documento, realizar las evaluaciones de desempeño del personal.

- El proceso de registro de datos de producción es muy débil y no existen mecanismos de control de calidad del mismo. En algunos casos, esto se debe a la negligencia de los responsables del registro de los datos en los instrumentos establecidos y en otros casos, a la poca o ninguna utilidad que se le da a los informes elaborados, pues solo se utilizan para cumplir el requerimiento de información del Hospital Escuela.

Recomendaciones:

- Inicialmente la gerencia del hospital debe hacer un análisis exhaustivo de la producción, del rendimiento y capacidad de respuesta que tiene cada Unidad para responder a las necesidades de los usuarios que demandan servicios de salud en cada una de ellas. El análisis de la información debe conducir a la toma de decisiones, sobre si estas Unidades deben ser fortalecidas para continuar brindando consultas externas y emergencias en menor escala o modificar su cartera de servicios en función de la misma demanda y contribución para descongestionar en el departamento de Emergencias del Hospital Escuela.
- Se recomienda crear una estructura mínima de conducción para realizar la gestión con el mismo recurso en las tres Clíper, para ello debe seleccionarse el recurso humano con el perfil adecuado que pueda cumplir con estas responsabilidades.
- Elaborar un estudio de la Demanda de servicios y con base a este estudio elaborar el plan estratégico, el cual debe estar alineado a la consecución de los objetivos estratégicos del PEI del Hospital Escuela.
- Iniciar un procesos de planificación de POA – Presupuesto con un plan de monitoreo y evaluación de cumplimiento de metas y resultados
- Implementar un sistema de información gerencial (registros médicos, procesos clínicos y administrativos) que permita el monitoreo y evaluación sistemática de la gestión de cada una de estas Unidades. Por su parte el Departamento de Emergencias y la gerencia del Hospital Escuela deben establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para disponer de esta información en forma oportuna para la toma de decisiones y la retroalimentación de los resultados obtenidos.
- Revisar la conveniencia de continuar brindando servicios de atención sean estos de consulta externa general o de emergencias en la jornada nocturna, tomando en consideración las causas y volumen de demanda por parte de los usuarios del área de influencia de cada Clíper.

- Revisar y hacer una distribución equitativa del recurso humano conforme a demanda y horarios de atención, sobre todo en los departamentos de apoyo técnico, diagnóstico y terapéutico.
- Elaborar un plan de capacitación para mejorar el desempeño del recurso humano en el servicio o departamento que presta su servicio.
- Elaborar el manual de procesos y procedimientos de acuerdo al rediseño de los procesos documentados.
- Elaborar el manual de organización y funciones del recurso humano.
- Integrar un equipo técnico multidisciplinario y elaborar un plan de supervisión para realizar actividades de monitoreo, supervisión y evaluación de la gestión que permita realizar los ajustes correspondientes a los procesos clínicos y administrativos para realizar las actividades de monitoreo y evaluación de la gestión de manera sistemática.

Observaciones y Recomendaciones generales sobre la gestión del Departamento de Emergencia del Hospital Escuela

- El Departamento de Emergencia no cuenta con plan de trabajo con metas bien definidas que le permita orientar su gestión interna.
- Se cuenta con una estructura mínima de conducción a nivel de jefaturas de las dependencias de este Departamento, pero se debe concluir organizando la estructura básica de los niveles operativos de acuerdo a los procesos establecidos en cada área de atención.
- El Departamento carece un manual de procesos y procedimientos administrativos y clínicos, por lo cual debe establecerse como prioridad la elaboración de estos instrumentos que faciliten y orienten las tareas de ejecución el proceso de ejecución de tareas diarias de manera organizada
- Se debe establecer los procedimientos mecanismos de monitoreo de la gestión del Departamento
- Los procesos de registro de la información sobre la admisión y atención de pacientes son muy débiles y no cuentan con la tecnología adecuada que favorezcan la reducción de tiempos de espera para que los pacientes sean admitidos en el servicio solicitado.
- Los procedimientos clínicos se continúan realizando con el criterio del profesional del médico especialista o del médico que realiza su práctica profesional, debido a que aún no se cuentan con los protocolos de atención. El Trabajo de elaboración de protocolos fue iniciado por un equipo técnico, por lo que se recomienda dar continuidad a este trabajo y finalizarlo para luego iniciar un proceso de capacitación del personal.

- No existen los mecanismos de control en el uso de los insumos y materiales que utiliza tanto el recurso del hospital como el personal que realiza su práctica profesional.
- Será necesario definir una estrategia de coordinación para evitar la evidente desarticulación de los servicios de apoyo Diagnóstico y terapéutico con los servicios clínicos que brinda el departamento de igual manera todos aquellos procesos que tienen que ver con los procesos de docencia vinculados a este servicio.
- Promover la implementación del sistema de referencia y respuesta en coordinación con la Secretaría de Salud

X. Anexos

Anexo 1 Documentación de Procesos de Clínicas Periféricas.

Anexo 2 Documentación de procesos de Unidades del
Departamento de Emergencia del hospital.

Anexo 3 Instrumentos de Recolección de información

2014

Documentación por procesos de Clínica Periférica EL Sitio



USAID/MSH/ULAT

12/02/2014

PROCESOS DOCUMENTADOS CLÍNICA PERIFÉRICA EL SITIO

I. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

- I.1 Admisión de pacientes
- I.2 Registros médicos y estadísticos
- I.3 Limpieza
- I.4 Transporte

2. PROCESO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

- 2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)
- 2.2 Fondos recuperados
- 2.3 Caja Chica
- 2.4 Recursos Humanos
- 2.5 Vigilancia

3. PROCESO DE APOYO, DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

- 3.1 Laboratorio clínico
- 3.2 Farmacia

4. PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 4.1 Atención a emergencia

I. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

I.1 Admisión de pacientes

I.2 Registros médicos y estadísticos

I.3 Limpieza

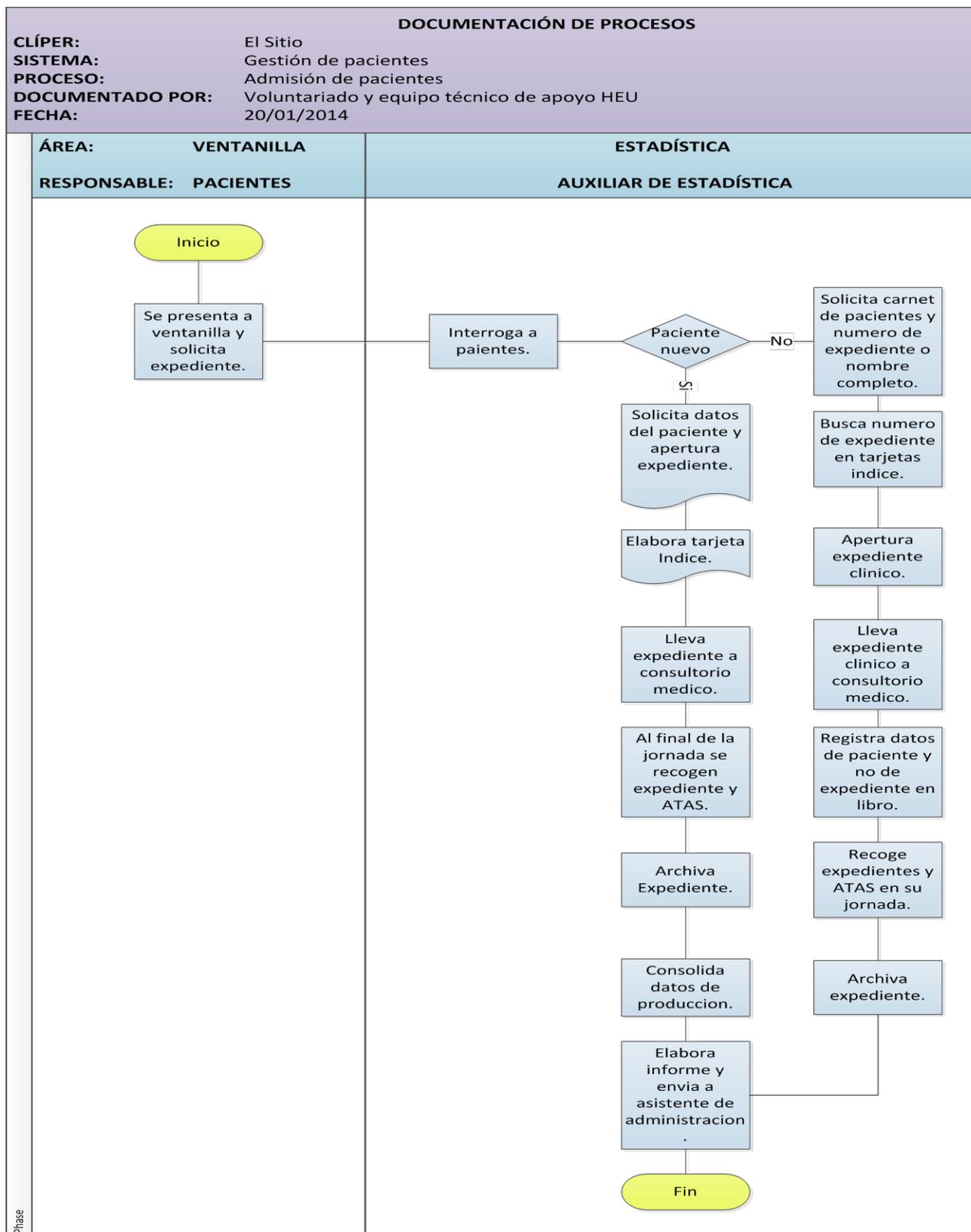
I.4 Transporte

1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACION DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si primera vez que llega al hospital	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	no			
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	no			
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política				
TIEMPO TOTAL			1 : 30 min				

Ilustración 1: Flujograma de Proceso de Admisión de Pacientes.



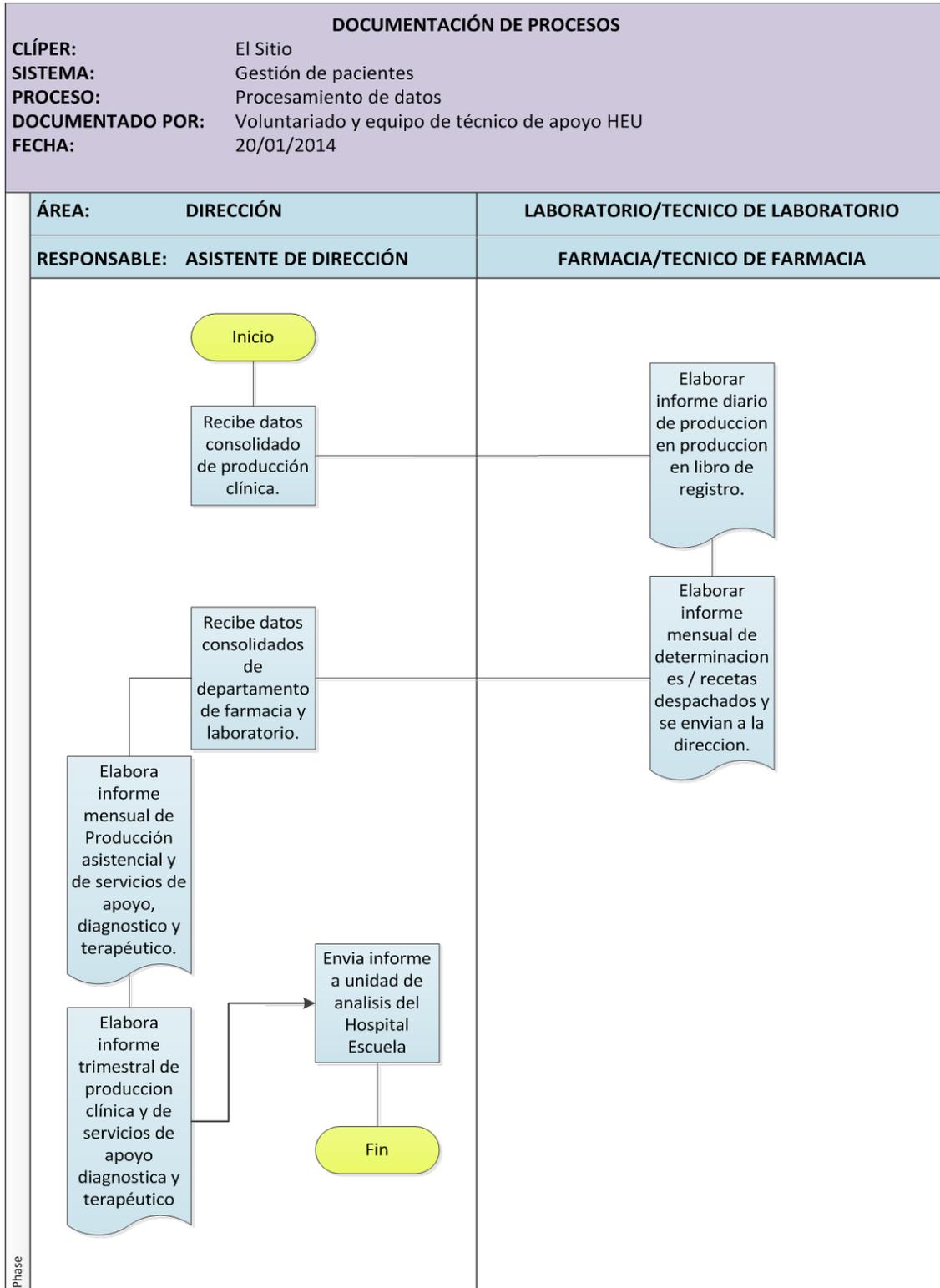
Phase

1.2) PROCESO REGISTROS MEDICOS Y ESTADÍSTICOS

Tabla 2: Ficha de documentación del proceso de registros médicos y estadísticos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Procesamiento de datos					
PRODUCTO:		Informes estadísticos de producción					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Recoge ATAS de consultorio	Administración y archivo/Auxiliar de administración	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	ATAS			
			Política	no			
2	Consolida datos de producción de atención medica	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	ATAS			
			Política	no			
3	Consolida información del AT- 1	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	AT1.Formato de informe			
			Política	no			
4	Consolida información asistencial y elabora informe	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de informes mensuales			
			Política				
5	Consolida información de producción de laboratorio y farmacia	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	20	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Elaboración de información diaria de producción	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Presenta informe a administración	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Elabora el informe mensual de producción de la clíper	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
9	Elaboración de informe trimestral	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
10	Envía informes a estadística del HEU	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	20	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Total tiempo útil	1	Hora	45	Min

Ilustración 2: Flujo grama de proceso Procesamiento de Datos.



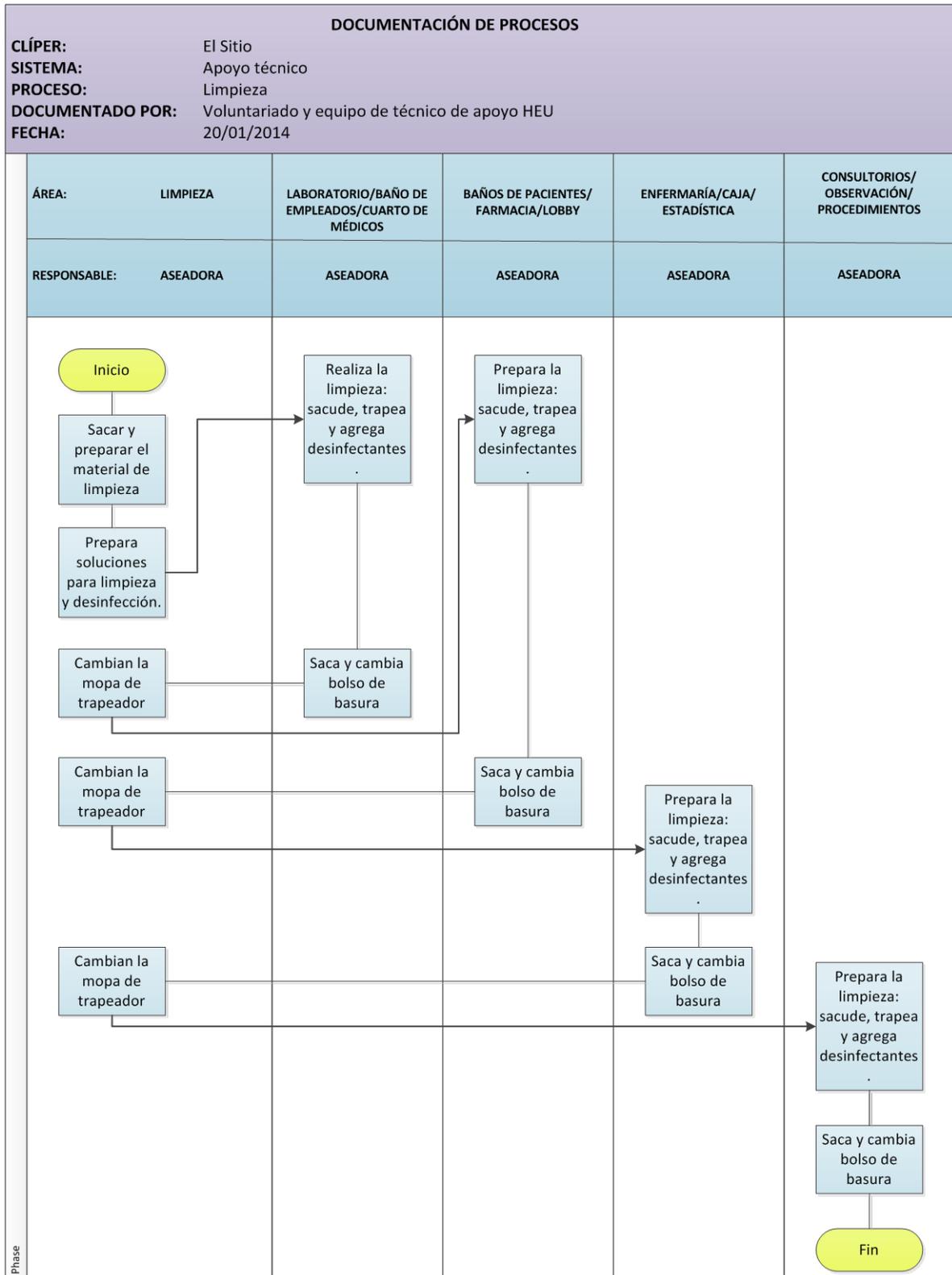
1.3) **PROCESO REGISTROS DE LIMPIEZA**

Tabla 3: Ficha técnica del proceso de limpieza

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Limpieza					
PRODUCTO:		Metros cuadrados limpios					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Saca materiales de depósito y preparar el material y equipo de limpieza	Área de limpieza/empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de registro diario			
			Política				
2	Prepara soluciones para limpieza y desinfección.	Área de limpieza/técnico de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	2 veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Realiza la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos/ empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Tres veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
4	Saca y cambia bolsa de basura	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
5	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Cinco veces al día			
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Baños de pacientes/Farmacia/Lobby	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	NO			
			Política	no			
7	Saca y cambia bolso de basura	Baños de pacientes/Farmacia/Lobby y	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos ves al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
8	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
9	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Dos veces al día			
			Política				
10	Saca y cambia bolso de basura	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
11	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política				

NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS			
			Tiempo Útil	Hr.	min	
12	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Consultorios/Observación /Procedimientos	Tiempo Ocioso	Hr.	10	min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
			Tiempo Útil	Hr.	5	min
13	Saca y cambia bolso de basura	Consultorios/Observación /Procedimientos	Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
			Tiempo Útil	Hr.		min
Total tiempo útil			3 Horas 18 Min			

Ilustración 3: Flujo grama de proceso de Limpieza





Recipiente donde se entrega el material de limpieza a cada aseadora y embace de preparación



Personal realizando limpieza en área de lavandería y pasillo de la clínica



Depósitos temporales de residuos

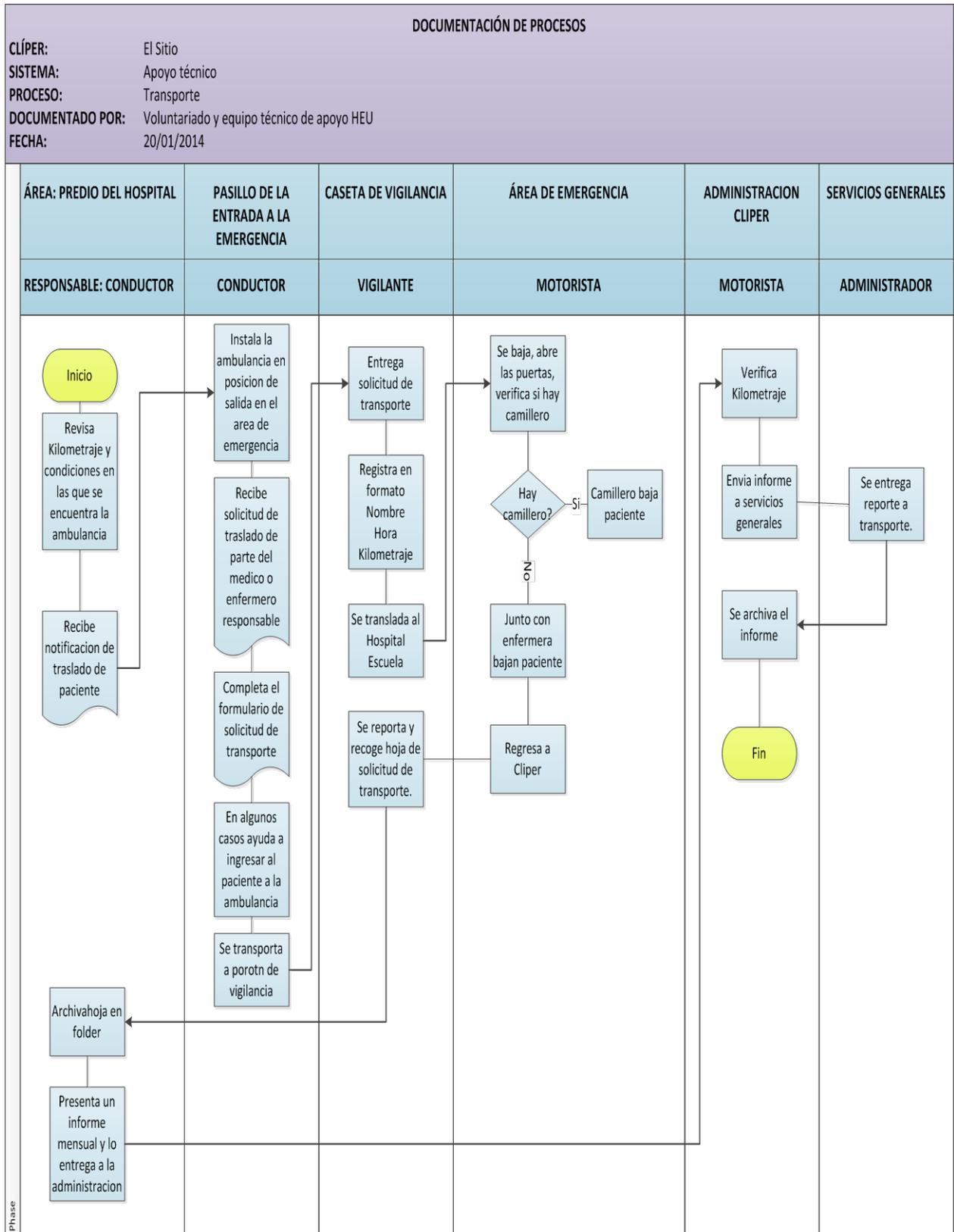
1.4) **PROCESO TRASPORTE**

Tabla 4: Ficha técnica del proceso de Transporte

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Transporte					
PRODUCTO:		Viajes realizados al He con pacientes referidos					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/RESPONSABLE	OTROS				
1	Revisa Kilometraje y condiciones en las que se encuentra la ambulancia.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de registro de kilometraje			
			Política	no			
2	Recibe notificación de traslado de paciente.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia a HE			
			Política	no			
3	Instala la ambulancia en posición de salida en el área de emergencia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
4	Recibe solicitud de traslado de parte del médico o enfermero responsable.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia al HE			
			Política				
5	Completa el formulario de solicitud de transporte.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez por lo menos al día			
			Instrumento de registro	Formulario de solicitud de transporte			
			Política	no			
6	Ingreso del paciente a la ambulancia, en algunos casos ayuda a ingresar al paciente a la ambulancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil		Hr.	2	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Una vez ingresado el paciente en la ambulancia inicia el traslado, pero previo se reporta en portón de vigilancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil		Hr.	1	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Entrega solicitud de transporte.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Solicitud de transporte			
			Política				
9	Registra en formato: Nombre Hora Kilometraje en formato	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de Kilometraje			
			Política				
10	Se traslada al Hospital Escuela.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	20	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
11	Al llegar al hospital Escuela, se reporta con vigilancia y luego se detiene frente al área de emergencia. Se baja, abre las puertas, verifica si hay camillero.	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro				
			Política				

No	Pasos	Área/ Responsable	Otros				
			Tiempo Útil	Hr.	Min		
12	En caso que haya camillero le informa para bajar paciente de lo contrario él lo baja y entrega referencia	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil		3	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Referencia			
			Política	no			
13	Regresa a Clíper.	Área de emergencia	Tiempo Útil		20	min	
			Tiempo Ocioso			min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
14	Se reporta y recoge hoja de solicitud de transporte.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil		1	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Hoja de solicitud de transporte			
			Política	no			
15	Archiva hoja en folder.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil		1	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Folder de control de entradas y salidas			
			Política	no			
16	Presenta un informe mensual y lo entrega a la administración.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil		10	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe mensual de traslados realizados			
			Política	no			
17	Verifica Kilometraje.	Administración Clíper	Tiempo Útil		2	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Cada vez que se realiza un viaje			
			Instrumento de registro	Formato de control de Kilometraje			
			Política	no			
18	Envía informe a servicios generales.	Administración Clíper	Tiempo Útil			Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe			
			Política	no			
19	Se entrega reporte a transporte.	Servicios Generales	Tiempo Útil			Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Reporte semanal			
			Política	no			
20	Se archiva el informe.	Administración Clíper	Tiempo Útil			Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe			
			Política	no			
Total tiempo útil			2 Horas 5 Min				

Ilustración 4 Flujo grama del proceso de Transporte



2. PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)

2.2 Fondos recuperados

2.3 Caja Chica

2.4 Recursos Humanos

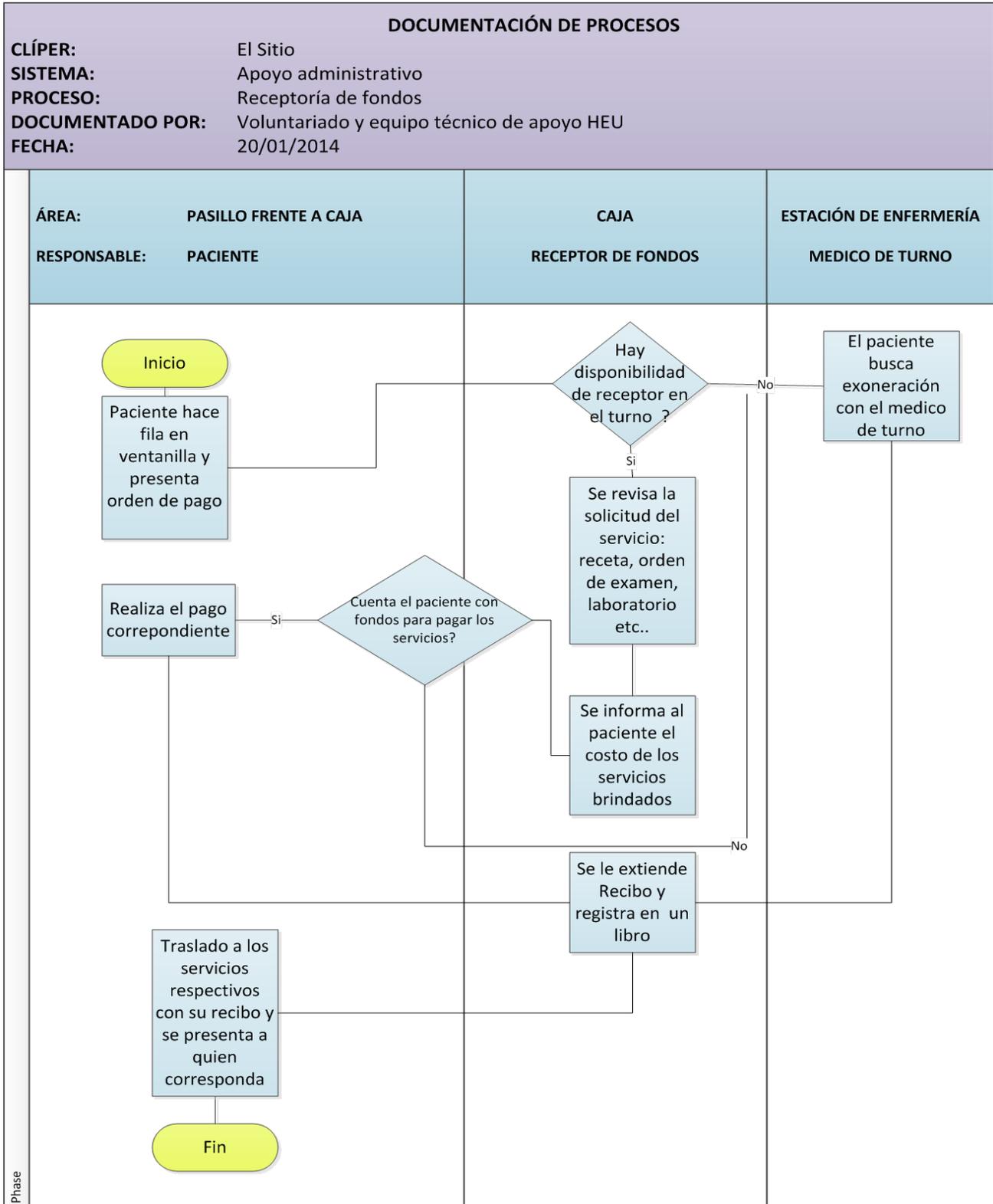
2.5 Vigilancia

2.1 RECEPCIÓN DE FONDOS (TESORERIA)

Tabla 5: Ficha técnica del proceso recepción de fondos

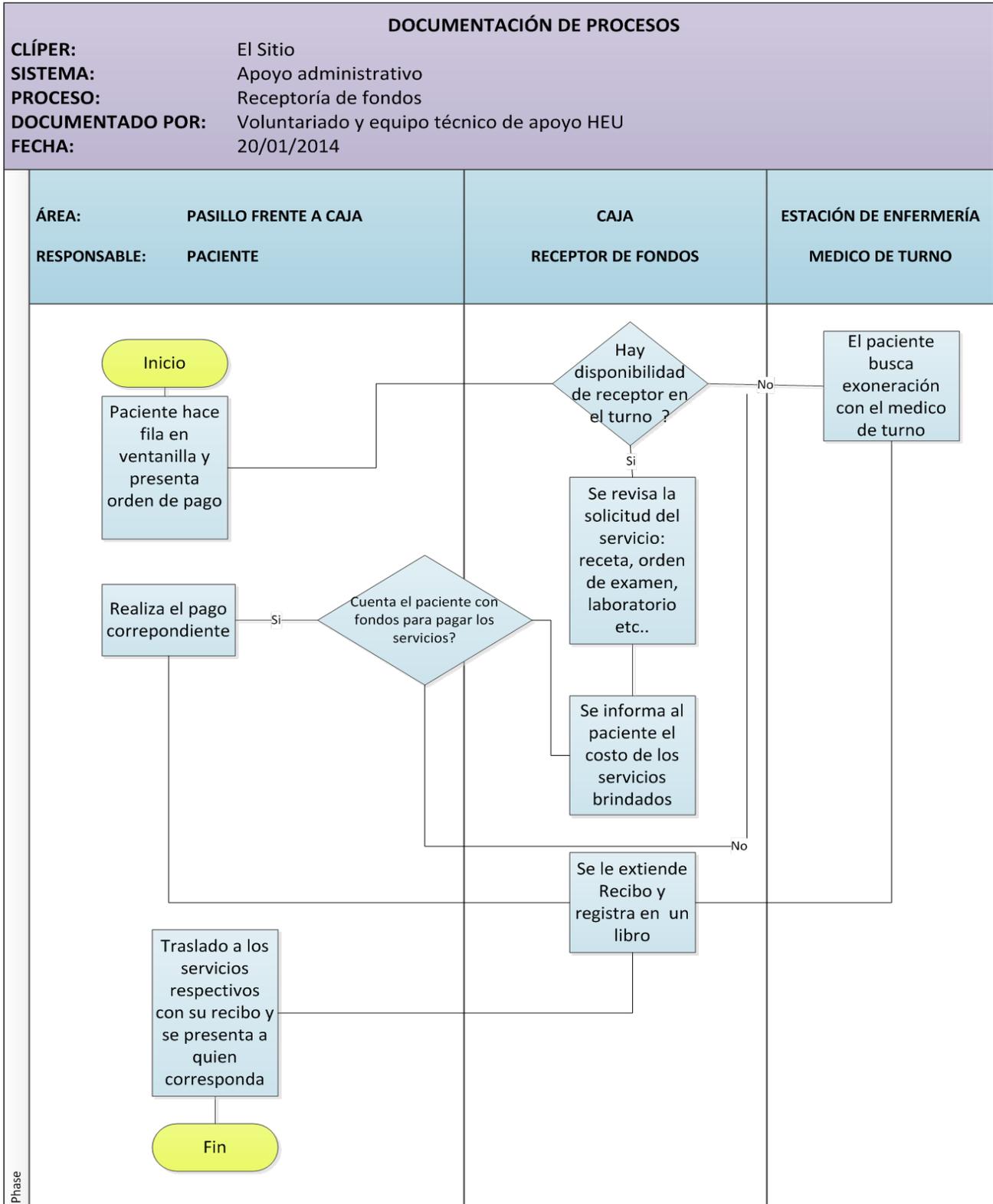
FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Receptoría de fondos					
PRODUCTO:		Ingresos recibidos por fondos recuperados					
FECHA::		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente hace fila en ventanilla y presenta orden de servicio para pago	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	no			
2	Receptor extiende recibo, en el caso de que no haya receptor en ventanilla paciente que se le exonere servicio con el medico	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	4	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago			
			Política				
3	Cuando hay receptor Se revisa la solicitud del servicio: receta, orden de examen, laboratorio etc...	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	No			
4	Se informa al paciente el costo de los servicios brindados.	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	No			
5	En caso que el paciente cuente con el efectivo se extiende el recibo de lo contrario, paciente busca la exoneración, del servicio con el medico	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	no			
6	Se extiende Recibo.	Estación de enfermería/ Médico de turno	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago , libro de registro			
			Política				
7	Paciente se traslada a los servicios respectivos con su recibo y se presenta a quien corresponda.	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago			
			Política	no			
			Total tiempo útil	20 Min			

Ilustración 5: Flujo grama de Proceso Receptoría de fondos



Phase

Ilustración 5: Flujo grama de Proceso Receptoría de fondos



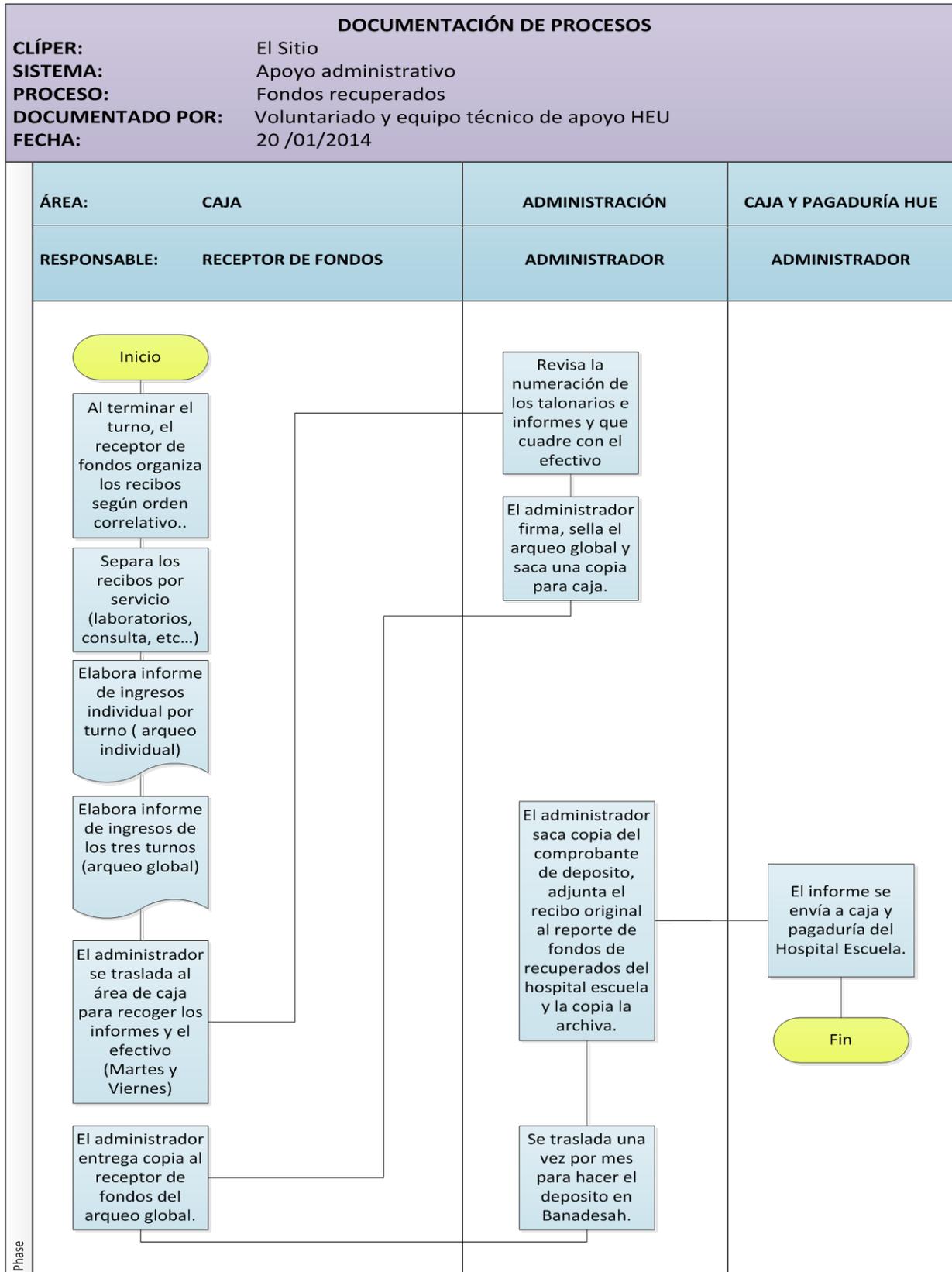
2.2 FONDOS RECUPERADOS (TESORERIA)

Tabla 6: Ficha técnica del proceso de fondos recuperados

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Fondos recuperados					
PRODUCTO:		Informes de ingresos elaborados					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
1	Receptor de fondos organiza los recibos según orden correlativo	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	Talonarios de pago			
			Política				
2	Separa los recibos por servicios	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	Formato de registro de ingresos			
			Política				
3	Elabora informe de ingresos por turno(arqueo individual)	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	10	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Informe de ingresos diarios			
			Política	no			
4	Elabora informe de ingresos de los 3 turnos (arqueo global)	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	10	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Informe de ingresos global			
			Política	no			
5	El administrador se traslada al área de caja para recoger los informes y el efectivo (martes y viernes)	Caja/Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de ingresos recibidos por técnico de turno			
			Política				
6	El administrador entrega copia de arqueo global al receptor de turno	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de arqueo de caja			
			Política	no			
7	Revisa que la numeración de los talonarios e informes cuadren con el efectivo	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	Talonarios e informes			
			Política	no			
8	El administrador firma y sella el arqueo global y saca una copia para caja	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Un vez diaria			
			Instrumento de registro	Informe de arqueo global			
			Política				
9	El administrador saca copia del comprobante de depósito, adjunta el recibo original al reporte de fondos recuperados de HEU y se archiva copia	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
10	Se traslada una vez por mes para hacer el depósito en BANADESAH	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	30	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe de deposito			
			Política	no			

NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
			Tiempo Útil		Hr.	min	
11	El informe se envía a caja y pagaduría del HEU	Caja y pagaduría HEU/ Administrador	Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe mensual de ingresos de fondos recuperados			
			Política				
			Total tiempo útil	3 horas			

Ilustración 6 Flujo grama de proceso Fondos Recuperados



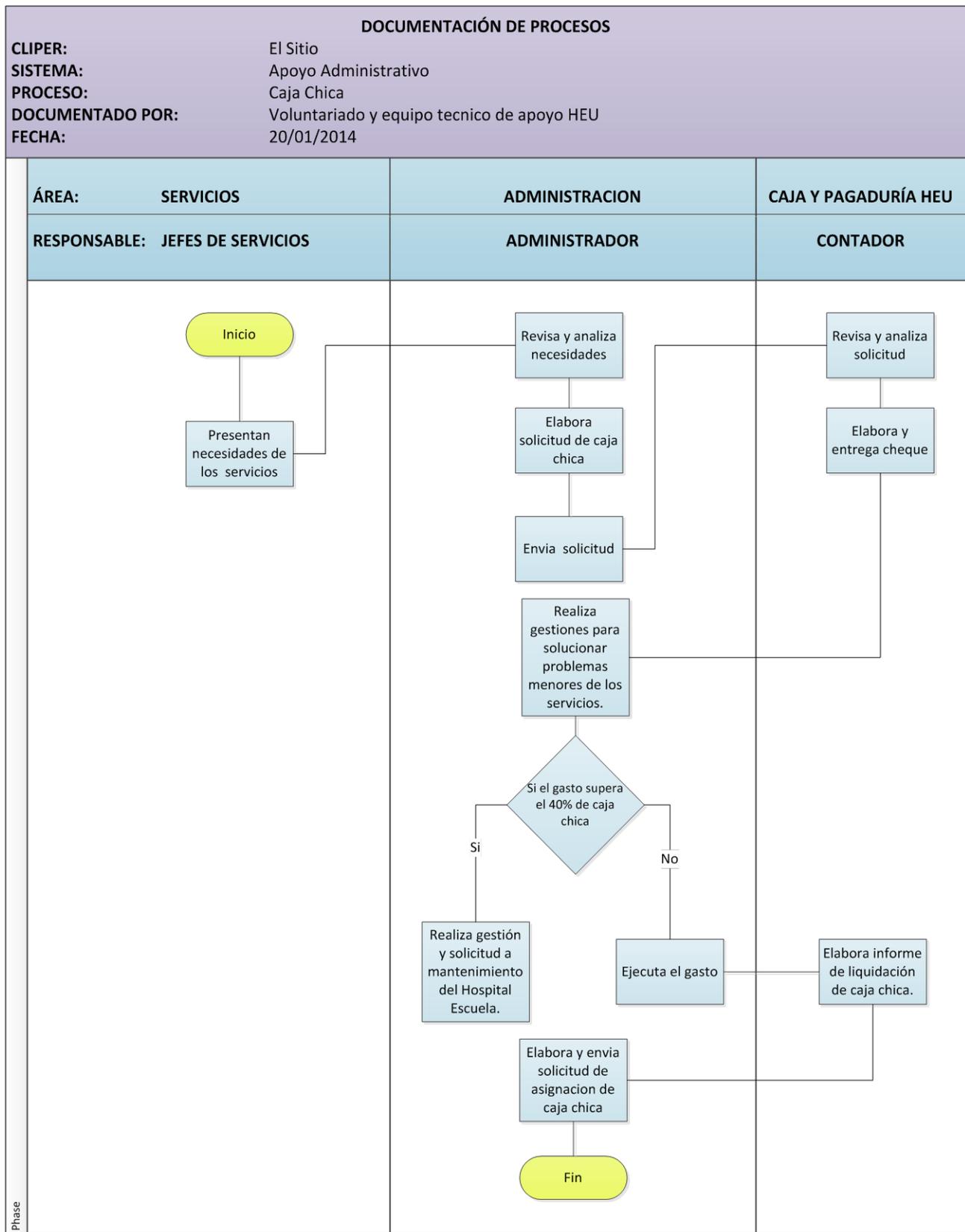
Phase

2.3) PROCESO CAJA CHICA

Tabla 7: Ficha técnica del proceso de solicitud de permisos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO::		Caja Chica					
PRODUCTO:		Liquidación de fondos asignados					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Los empleados presentan necesidades de los servicios.	Servicios/ Jefe de servicios	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
2	Revisa y analiza necesidades	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Elabora solicitud de caja chica.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja			
			Política	No			
4	Envía solicitud al hospital Escuela	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	45	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja chica			
			Política	No			
5	Técnico de caja revisa y analiza solicitud.	Caja y pagaduría Hospital Escuela/ Contador	Tiempo Útil	Hr.	40	Min	
			Tiempo Ocioso	2 semanas			
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja Chica			
			Política	No			
6	Elaboración y entrega cheque para gastos de caja chica.	Caja y pagaduría Hospital Escuela/ Contador	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Recibo de entrega de caja chica.			
			Política	No			
7	Realiza gestiones para solucionar los problemas menores de los servicios.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	20	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
8	Si el gasto supera un 40% de la caja chica, realiza gestión y solicita a mantenimiento del hospital escuela, que de la solución al problema .Si el gasto es menos del 40i ejecuta el gasto y da solución local	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	15	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
9	Elabora informe de liquidación de caja chica	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe de liquidación			
			Política	no			
10	Elabora y envía solicitud de reasignación de caja chica al hospital Escuela.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja Chica.			
			Política	No			
			Total de tiempo útil	1 Hora 65 Min			

Ilustración 7 Flujo grama de proceso Caja Chica



Phase

ESCUELA REPUBLICA DE HONDURAS, CENTRO AMERICA
SECRETARIA DE SALUD
CLINICA PERIFERICA DE EMERGENCIA EL SITIO

ARCHIVO GLOBAL DEPOSITO No. _____

TURNO "A" FECHA: 17-12-2013 No. ENTREGA: 380-381
RECIBO SIN BLANQUEAR DEL No. _____ AL No. _____
RECIBOS ANULADOS: _____

VALOR ENTREGADO POR			
BILLETES DE L. 500.00		Lps.	300.00
BILLETES DE L. 100.00	5	Lps.	500.00
BILLETES DE L. 20.00		Lps.	20.00
BILLETES DE L. 10.00		Lps.	
BILLETES DE L. 5.00		Lps.	
BILLETES DE L. 2.00		Lps.	
BILLETES DE L. 1.00		Lps.	
MONEDAS		Lps.	
CAJES		Lps.	
CHEQUES		Lps.	300.00
TOTAL: Trecentos Veinte			
OTROS DEPOSITOS: _____			

RECEPTOR QUE RECIBIÓ SEGUN TUENDO: Claudio Acosta
IDENTIFICACION: 0821-1216-02123 CLAVE PUERTO: _____

SECRETARIA ADMINISTRATIVA CLINICA EL SITIO
POR PARADUELA Y CAJA DEL HOSPITAL ESCUELA

CC: AUDITORIA INTERNA DEL HOSPITAL ESCUELA
CC: ARCHIVO CLINICO EL SITIO

Formato donde se realiza el arqueo de caja chica

Leguayama M.D.C. 17-12-2013
Yo, Nelson Abreu, hago entrega al Administrador del Hospital de Emergencia la cantidad de 510.00 (Cincocientos diez) pesos, correspondiente a:

Clas # Int # Bpt # Rnd # Totl
17 351 580581 38635-38646 500.00

Fondos del día 17-12-2013

Deposito # 351

Escuela de Medicina
SECRETARIA DE SALUD
HONDURAS
PROCESO DE FONDOS
TERCERA M.D.C.

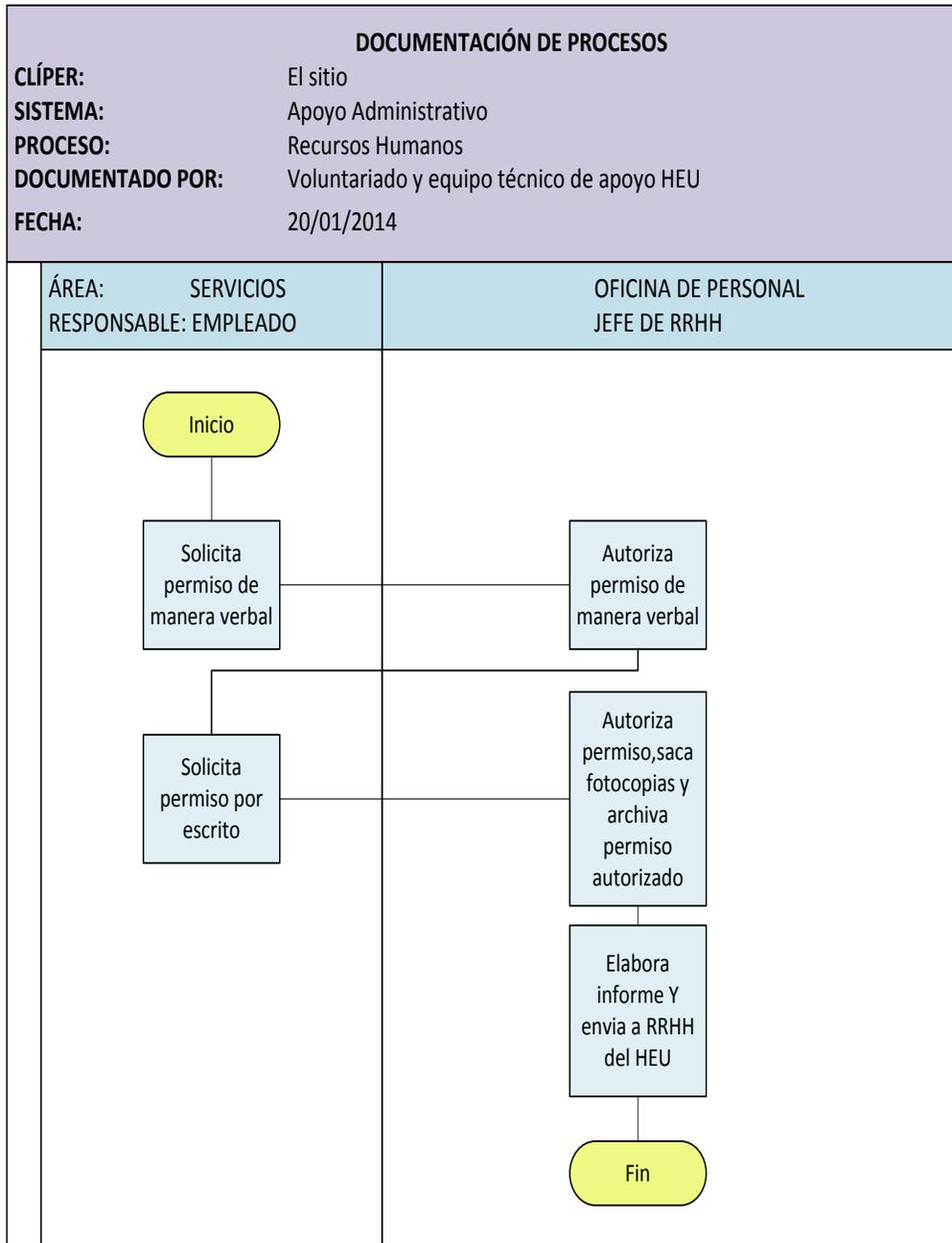
Libro en el que se registra la cantidad diaria de recepción de fondos

2.4) PROCESO DE SOLICITUD RECURSOS HUMANOS (Permisos)

Tabla 8: Ficha técnica del proceso de solicitud de permisos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESOS:		Recursos Humanos					
PRODUCTOS:		Permisos					
FECHA		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
No	Pasos	Área/ Responsable	TIEMPOS				
1	Empleados solicitan permiso de manera verbal a la responsable de recursos humanos	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
2	Responsable de Recursos humanos autoriza el permiso de manera verbal para retirarse por una o dos horas del establecimiento	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
3	Empleados solicitan permiso por escrito	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Solicitud de permiso			
			Política	no			
4	Autoriza permiso, saca fotocopia	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de autorización de permiso			
			Política	no			
5	Elabora informe y se envía a RRHH en HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe de ausencias de personal			
			Política	no			
Total tiempo útil			50 Min				

Ilustración 8 Flujo grama de proceso de Recursos Humanos





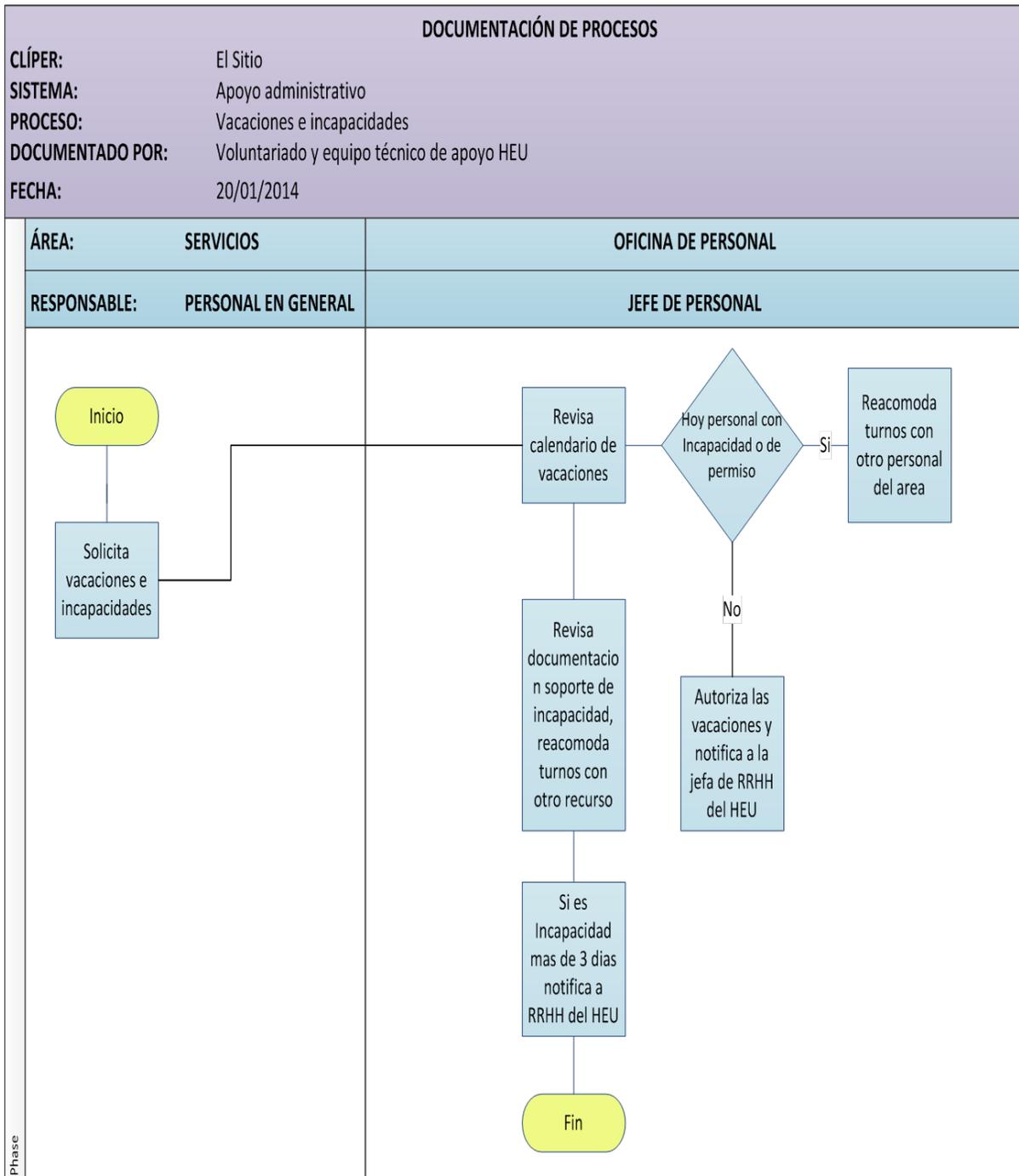
Reloj electrónico disponible para marcar la hora de entrada y salida del personal, colocada en la entrada de la clínica.

2.4) PROCESO RECURSOS HUMANOS (vacaciones e incapacidades)

Tabla 9: Ficha técnica del proceso, solicitud de permisos de vacaciones

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Recursos humanos					
PRODUCTO:		Vacaciones e incapacidades					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Empleados solicitan vacaciones o incapacidad	Recurso humano de servicios o departamentos	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Solicitud de vacaciones .Constancias de incapacidad			
			Política				
2	Revisa calendario de vacaciones	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
3	Verifica si hay recursos disponibles. Si hay recursos con incapacidad, el responsable de RRHH reacomoda turnos con otro personal del área , para dar solución al servicio. En caso que no hay problema de recursos , se autoriza las vacaciones y notifica a la jefa de RRHH del HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Autorización de vacaciones e incapacidad			
			Política				
4	Revisa documentación de soporte de incapacidades, reacomoda turnos con otro recurso.	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	La incapacidad es mayor de 3 días se notifica a RRHH del HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
Total tiempo útil			55 Min				

Ilustración 9 Flujo grama de proceso de Vacaciones e incapacidades



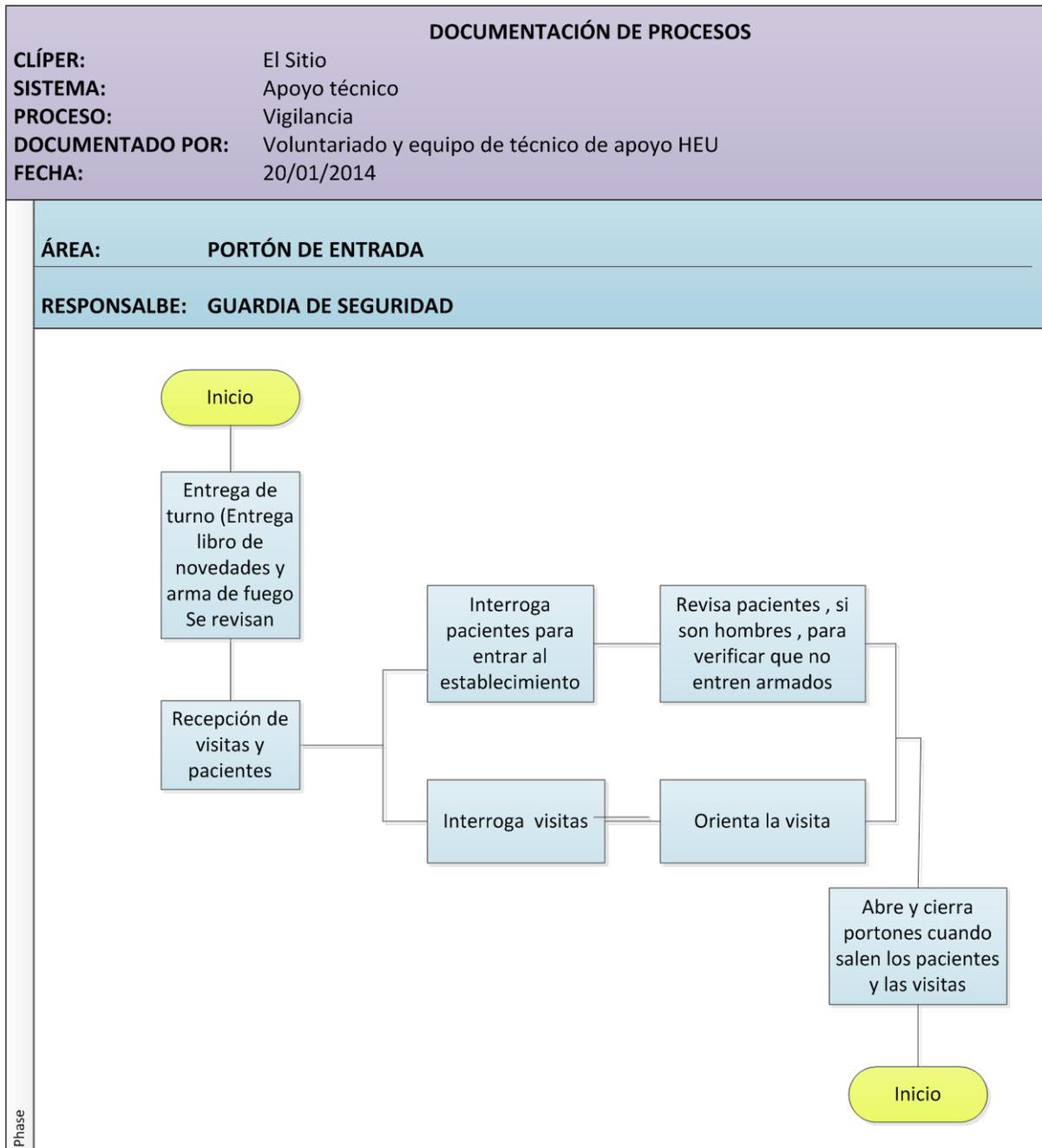
Phase

2.5) PROCESO DE VIGILANCIA

Tabla 10: Ficha técnica del proceso de vigilancia

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:	Vigilancia						
PRODUCTO:	Seguridad de las instalaciones						
FECHA:	20/01/2014						
ELABORADO POR:	Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Vigilante recibe turno e indumentaria (Arma de fuego) ,y libro de novedades	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	10	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Libro de novedades			
			Política	No			
2	Cuando los pacientes y visitas ingresan , vigilante interroga hacia qué área de la clínica se dirige	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
3	En algunos casos se procede a revisar visitas que llegan (Solo hombres) No se revisan vehículos	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
4	Registra en libro algunos incidentes	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	Registra salida de ambulancia al hospital Escuela	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Registra Entrada de ambulancia cuando regresa del hospital Escuela	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
Total tiempo útil		23 Min					

Ilustración 10 Flujo grama de proceso de vigilancia



3. PROCESO DE APOYO, DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

3.1-Laboratorio clínico

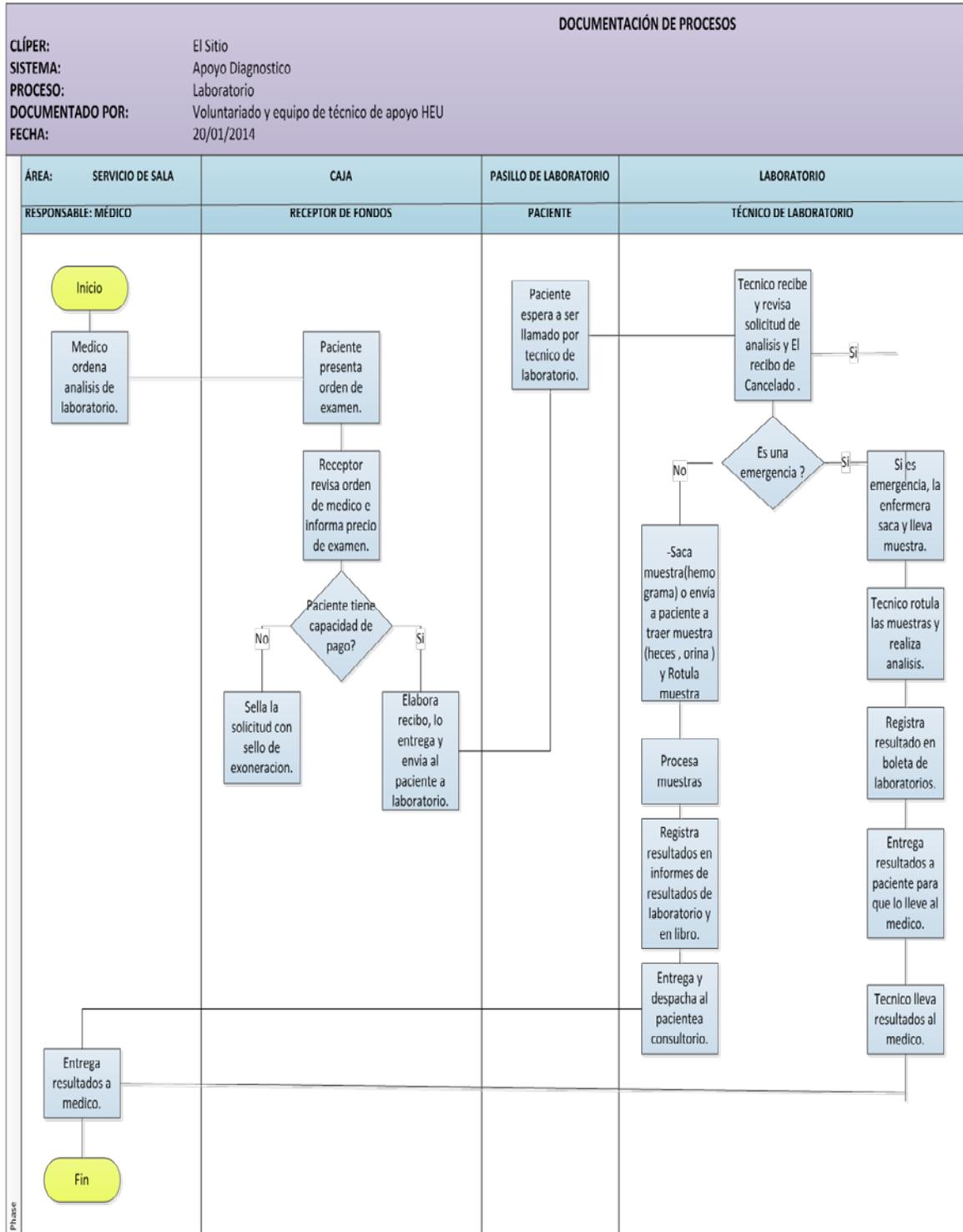
3.2 -Farmacia

3.1) PROCESO DE LABORATORIO CLINICO

Tabla 11: Ficha técnica del proceso de laboratorio clínico

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Laboratorio					
PRODUCTO:		Exámenes realizados					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Medico ordena análisis de laboratorio.	Servicio /sala	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de examen de laboratorio			
			Política	No			
2	Paciente presenta orden de examen de laboratorio.	Paciente / Técnico responsable	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	No			
3	Paciente espera a ser llamado por técnico de laboratorio.	Paciente en pasillo de laboratorio	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
4	Técnico recibe y revisa solicitud de análisis y recibo de pago.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	En caso de que el examen no se haya cancelado el paciente regresa a caja.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Tecnico saca muestra en caso de ser hemograma o entrega embase al paciente para recoger muestra de orina o de heces	Paciente/ heces	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Técnico rotula las muestras y realiza análisis.	Técnico de laboratorio en área de recepción de muestra.	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Procesa muestras ,		Tiempo Útil	Hr.	0	1 min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
9	Registra resultados en boleta de exámenes y en libro de registro	Bacteriología y Urología	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
10	Entrega resultados a paciente para que lo lleve al médico. En caso de ser examen de emergencia el mismo hace la entrega de resultados al paciente		Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				

Ilustración 11 Flujo grama de *proceso de laboratorio Clínico*



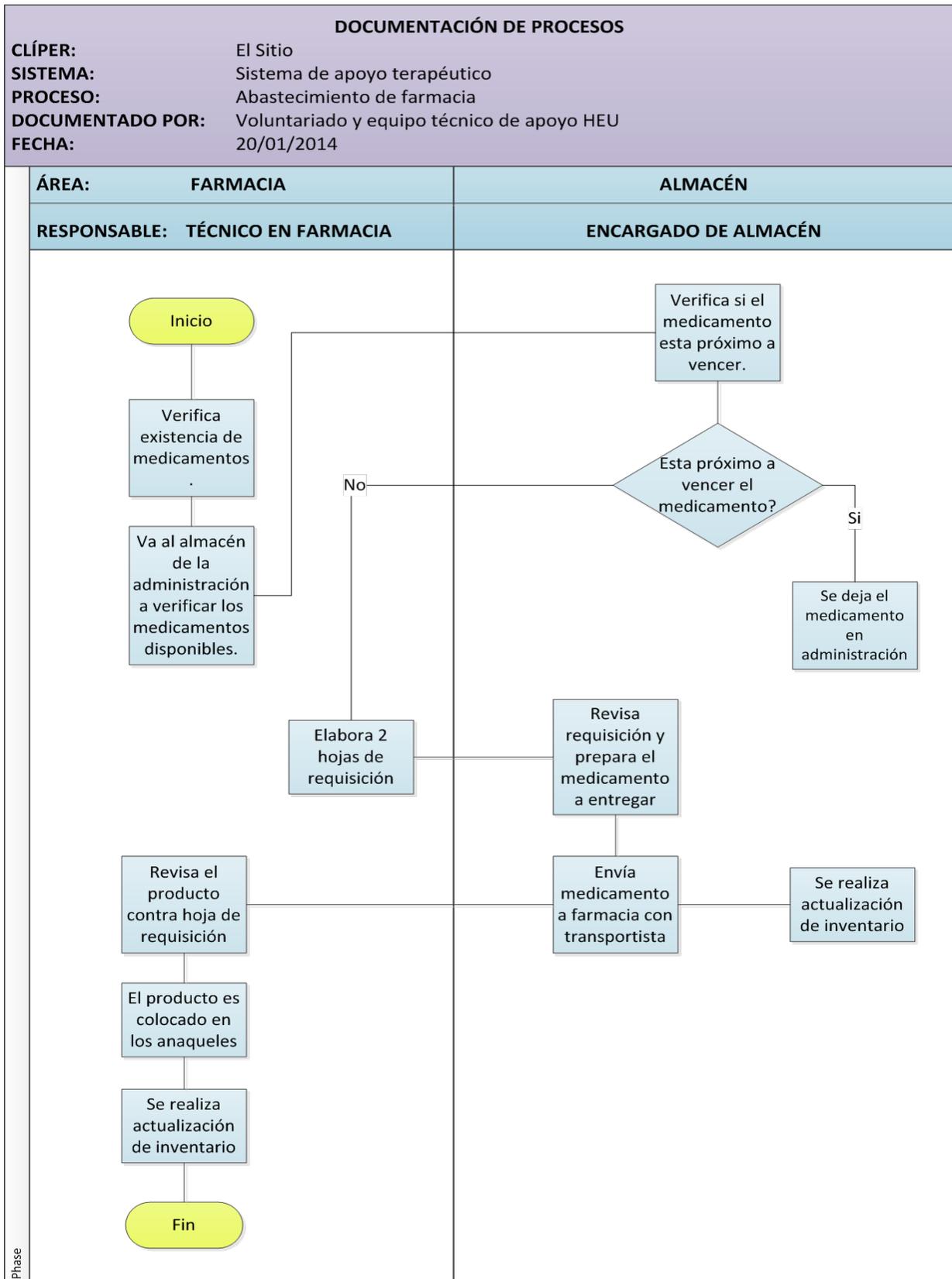
3.2) PROCESO DE FARMACIA

3.2.1) Proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia

Tabla12: Ficha técnica del proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia

FICHA DE DOCUMENTACION DE PROCESOS							
PROCESO:		Abastecimiento de medicamentos a Farmacia					
PRODUCTO:		Medicamento entregado a farmacia					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
1	Técnico Verifica existencia de medicamentos en farmacia.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	6	Min	
2	Va al almacén y verificar los medicamentos disponibles.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
3	Verifica si el medicamento está próximo a vencer si este es el caso, se deja ese medicamento en administración. Sino, se procede a elaborar , elabora 2 hojas de requisición	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	Solicitud de Requisición			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
4	Revisa requisición y prepara el medicamento a entregar.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Requisición de medicamento			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	6	Min	
5	Entrega al motorista (por el esfuerzo) de ambulancia medicamento para trasladarlo a farmacia y procede a actualizar el inventario.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
6	Técnico Verifica medicamento contra orden de entrega	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	35	Min	
7	Coloca el medicamento en anaqueles	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	40	Min	
8	Actualiza inventario	Técnico de farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	Solicitud de Requisición			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	40	Min	

Ilustración 12 Flujo grama de *proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia*



Phase

3.2) PROCESO DE FARMACIA

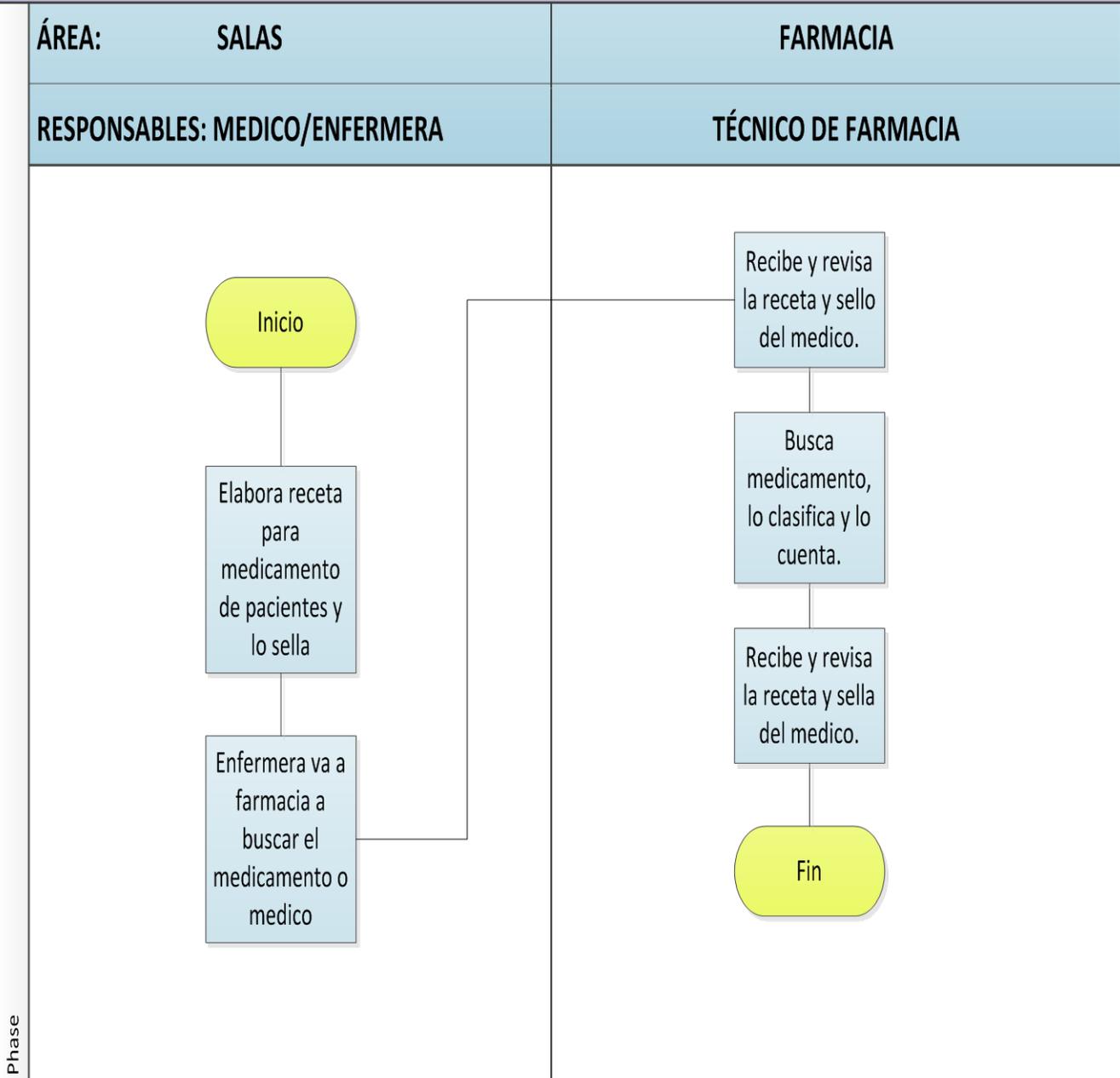
3.2.2) Proceso de despacho de medicamentos de farmacia a sala

Tabla 13 Ficha técnica del proceso de despacho de medicamento a sala

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Farmacia					
PRODUCTO:		Salas abastecidas de medicamento					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
1	Elabora receta para medicamento de pacientes y lo sella.	Salas/Servicio Medico/ Enfermera	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	30 promedio diario			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
2	Enfermera o medico va a farmacia a buscar el medicamento.	Salas/Servicio Medico/ Enfermera	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	30 promedio diario			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
3	Recibe y revisa la receta y sello del médico.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	30 promedio diario			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
4	Busca medicamento, lo clasifica y lo cuenta.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Receta			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
5	Entrega medicamento a médico o enfermera.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	30 en promedio			
			Instrumento de registro				
			Política				
Total Horas Útiles			20 Min				

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

CLÍPER: El Sitio
SISTEMA: Sistema de apoyo terapéutico
PROCESO: Despacho de medicamentos de farmacia a sala
DOCUMENTADO POR: Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU
FECHA: 20 /01/2014





Médico elabora receta para medicamento de pacientes y lo sella.



Estante donde se almacena el medicamento en la sala

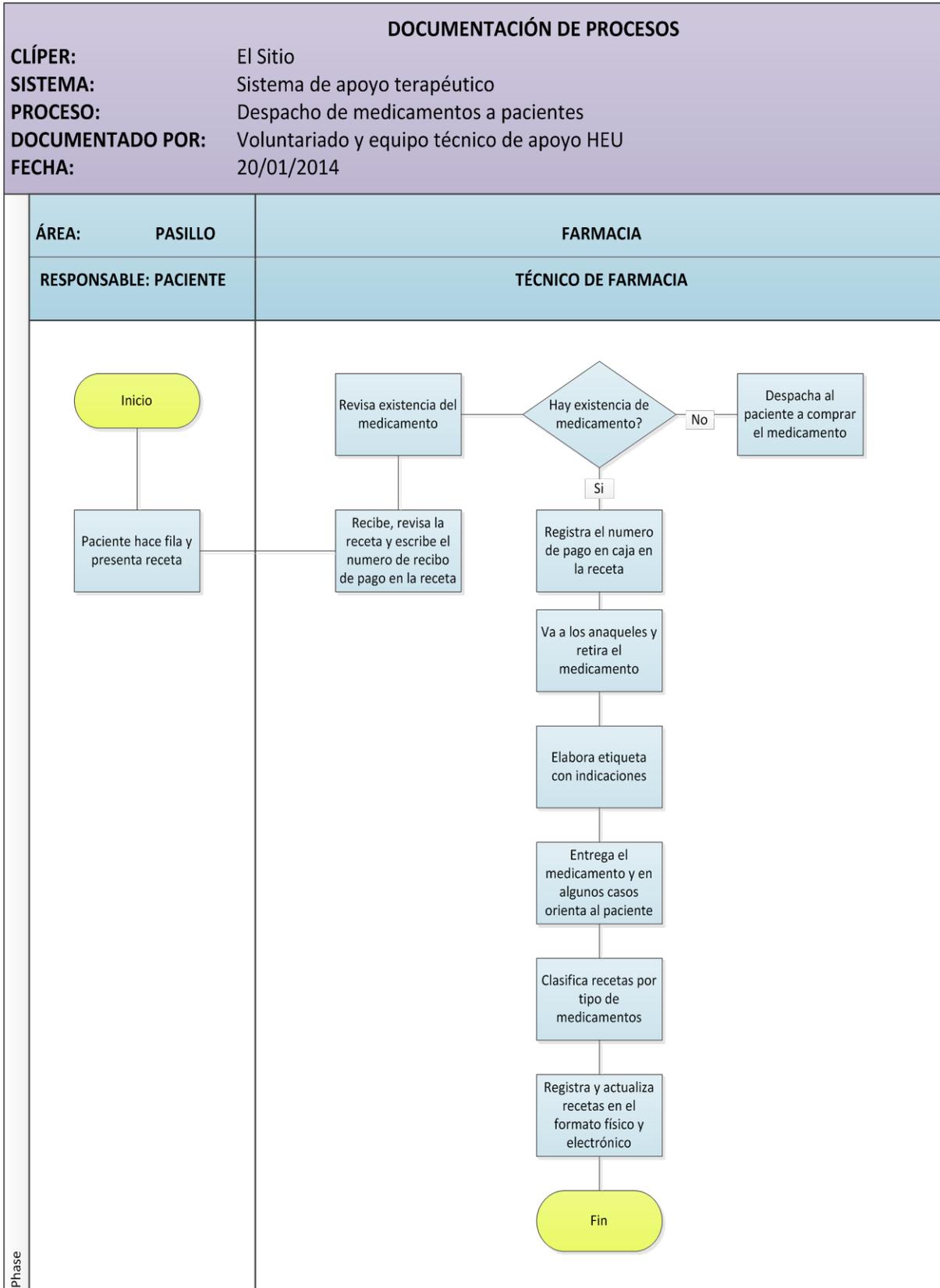
3.2) PROCESO DE FARMACIA

3.2.3) Proceso de despacho de medicamentos a pacientes

Tabla 14: Ficha técnica del proceso de despacho de medicamentos a pacientes

FORMATO PARA DOCUMENTACION DE PROCESOS							
POCESO:		Farmacia					
PRODUCTO:		Recetas despachadas					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente hace fila y presenta receta a técnico de farmacia	Pasillo/ Paciente	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	No			
			Instrumento de registro	Recetas			
			Política	No			
2	Recibe, revisa la receta y escribe el número de recibo de pago en receta.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Receta			
			Política				
3	Revisa existencia de medicamento	Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
4	Si no hay medicamento se despacha al paciente a comprarlo, si el medicamento está disponible se anota el número de recibo en la receta.	Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	Va a los anaqueles y retira el medicamento.	Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Elabora etiqueta con indicaciones.	Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Entrega el medicamento y en algunos casos orienta al paciente.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Clasifica recetas por tipo de medicamentos.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
9	Registra y actualiza recetas en el formato físico y electrónico.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
Total de tiempo útil			1 hora 12 Min				

Ilustración 14: Flujo grama del proceso de despacho de medicamentos a pacientes



Phase



Ventanilla donde el paciente presenta la de receta



Lugar donde se prepara el medicamento.

4. PROCESOS DE ATENCIÓN CLINICA

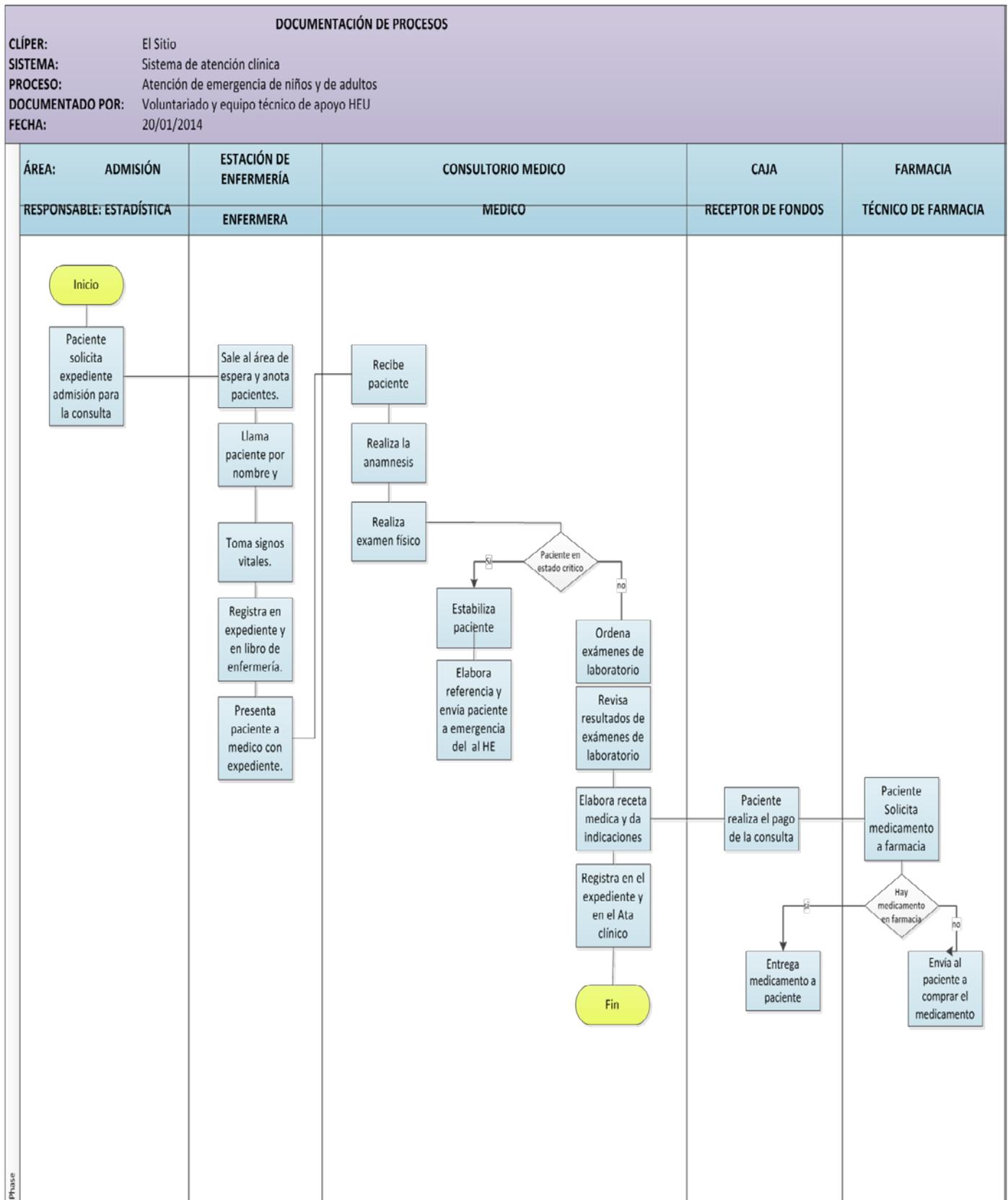
4.1 Atención de emergencia

4.1) PROCESO DE TENCION A EMERGENCIAS DE NIÑOS Y ADULTOS

Tabla 15: Ficha técnica del proceso de atención a emergencias

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Emergencia					
PRODUCTO:		Atención de emergencias de Niños y de adultos					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Se presenta a ventanilla y solicita expediente para ser admitido a la consulta	Ventanilla de Admisión / Paciente	Tiempo Útil	Hr.	13	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Tarjeta de identidad			
			Política				
2	Auxiliar de Enfermera viene a sala de espera y anota los pacientes	Auxiliar Enfermera	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
3	Enfermera llama paciente y toma signos vitales. Registra paciente en libro y en expediente.	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Libro registro enfermería expediente			
			Política				
4	Lleva paciente junto con el expediente y lo presenta al medico	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	Medico interroga paciente , lo evalúa	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Si el paciente está en estado crítico , lo estabiliza y elabora referencia y lo envía al hospital Escuela, sino, solicita exámenes de laboratorio cuando lo considera necesario	Medico de turno	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	El familiar del paciente o el paciente va a realizar y traer resultados de exámenes	Paciente o familiar de paciente	Tiempo Útil	Hr.	40	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Medico evalúa resultados , indica tratamiento farmacéutico y da indicaciones	Medico	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Receta			
			Instrumento de registro				
			Política				
9	Medico registra atención en ATA y en expediente de paciente	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	ATA Y Expediente			
			Política				
10	Paciente se va caja y realiza el pago de la consulta, si tiene dinero .sino, el medico exonera pago para que reclame medicamento.	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago			
			Política				
11	Paciente va a farmacia y reclama medicamento .Si hay se le despensa el medicamento .sino, se le envía con la recta para que lo compre.		Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
Total tiempo útil			1 Hora 40 Min				

Ilustración 15: Flujo grama del proceso de atención a emergencias



2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

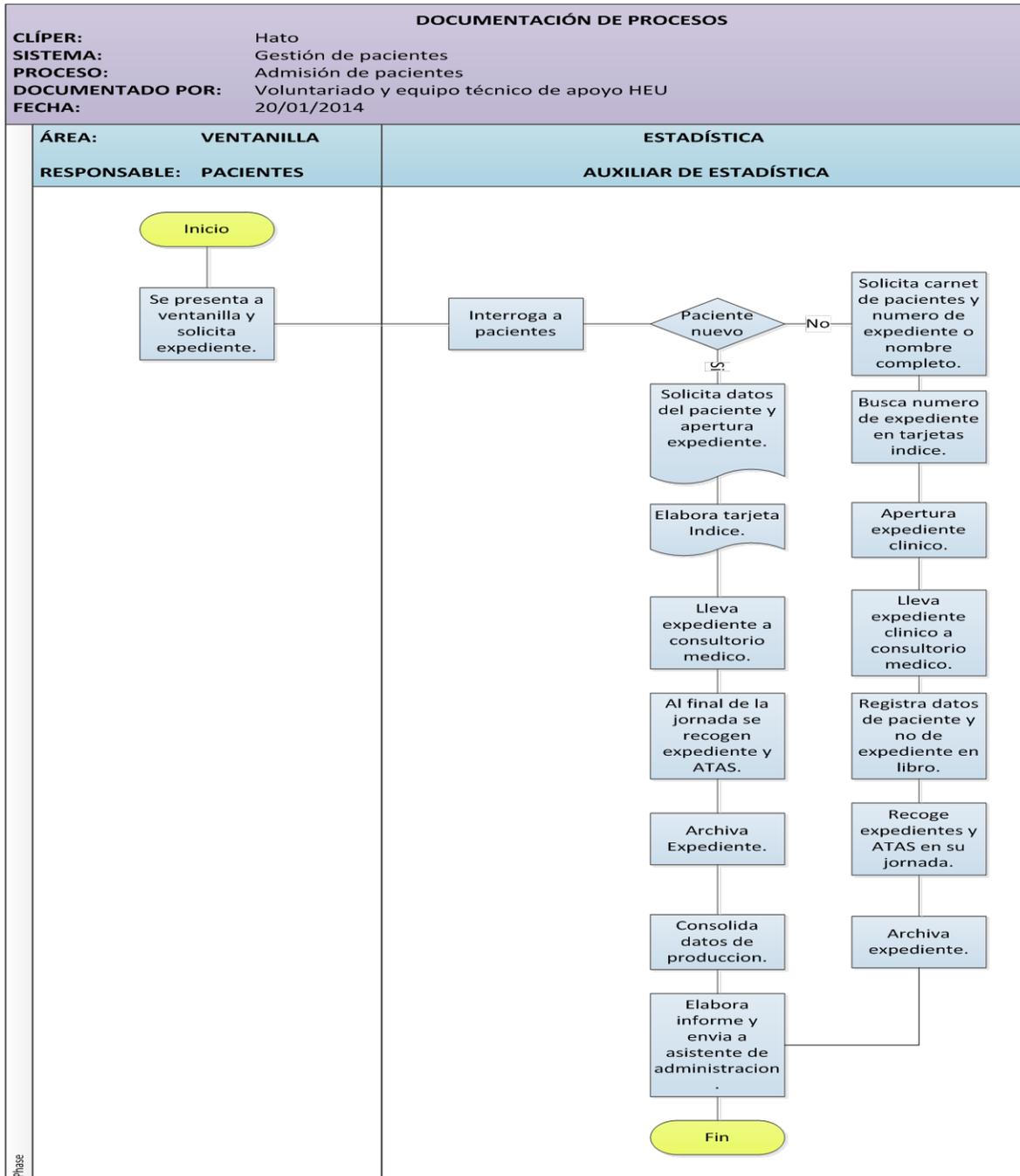
12/02/2014

1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes



2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

12/02/2014

PROCESOS DOCUMENTADOS CLÍNICA PERIFÉRICA EL HATO DE ENMEDIO

1. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

- 1.1 Admisión de pacientes
- 1.2 Registros médicos y estadísticos
- 1.3 Limpieza
- 1.4 Transporte

2. PROCESO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

- 2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)
- 2.2 Fondos recuperados
- 2.3 Caja chica
- 2.4 Recursos Humanos (Permisos y Vacaciones)
- 2.5 Vigilancia

3. PROCESO DE APOYO, DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

- 3.1 Laboratorio clínico
- 3.2 Farmacia

4. PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 4.1 Atención a emergencia

I. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

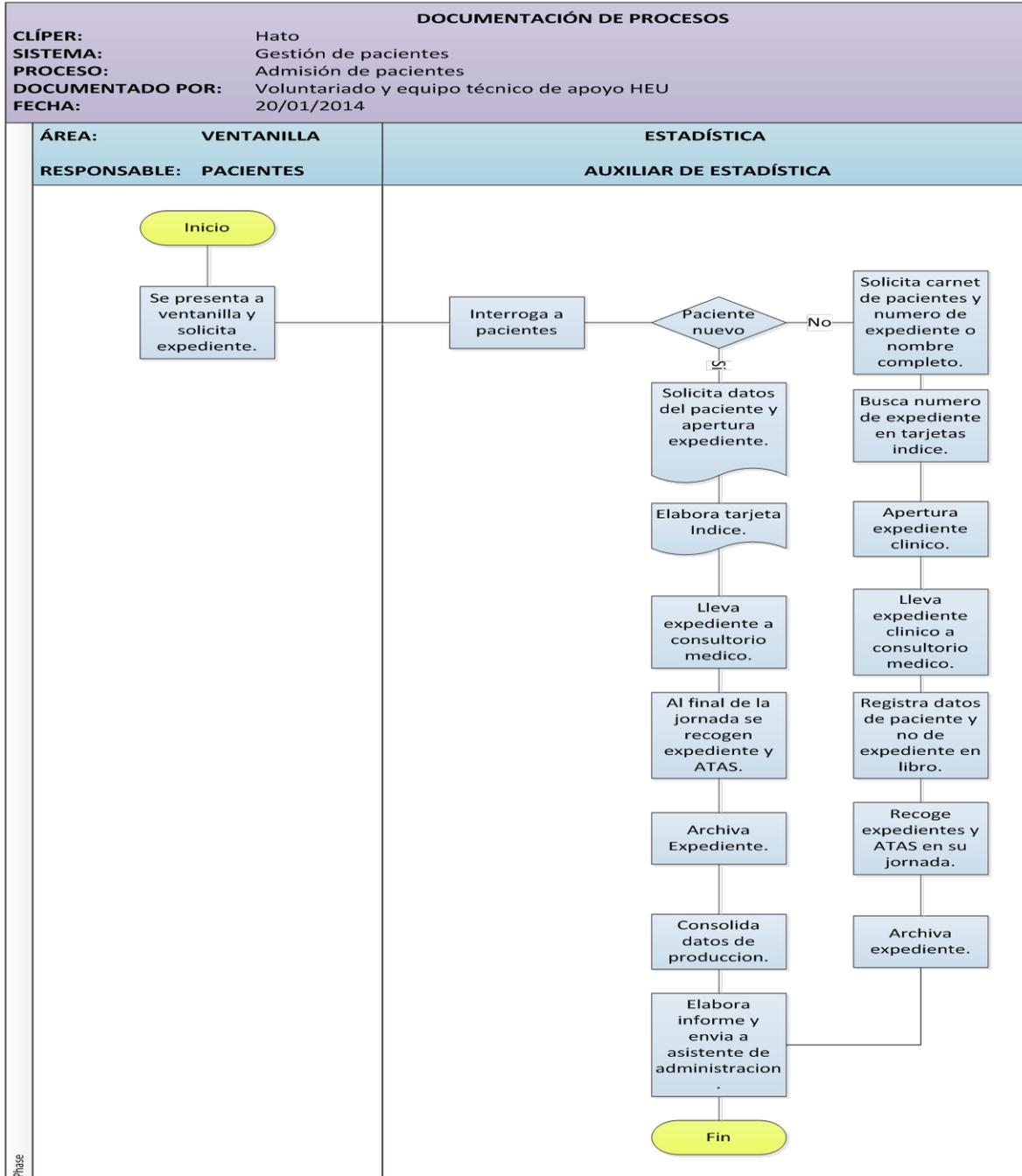
- I.1 Admisión de pacientes
- I.2 Registros médicos y estadísticos
- I.3 Limpieza
- I.4 Transporte

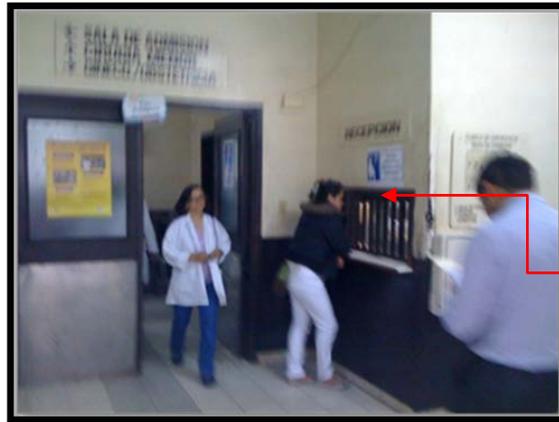
1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes





Ventanilla de Admisión

Paciente realiza trámite en ventanilla de la admisión



Rótulo informativo sobre el manejo de los expedientes. "Favor colocar las hojas de expedientes arriba de este armario"



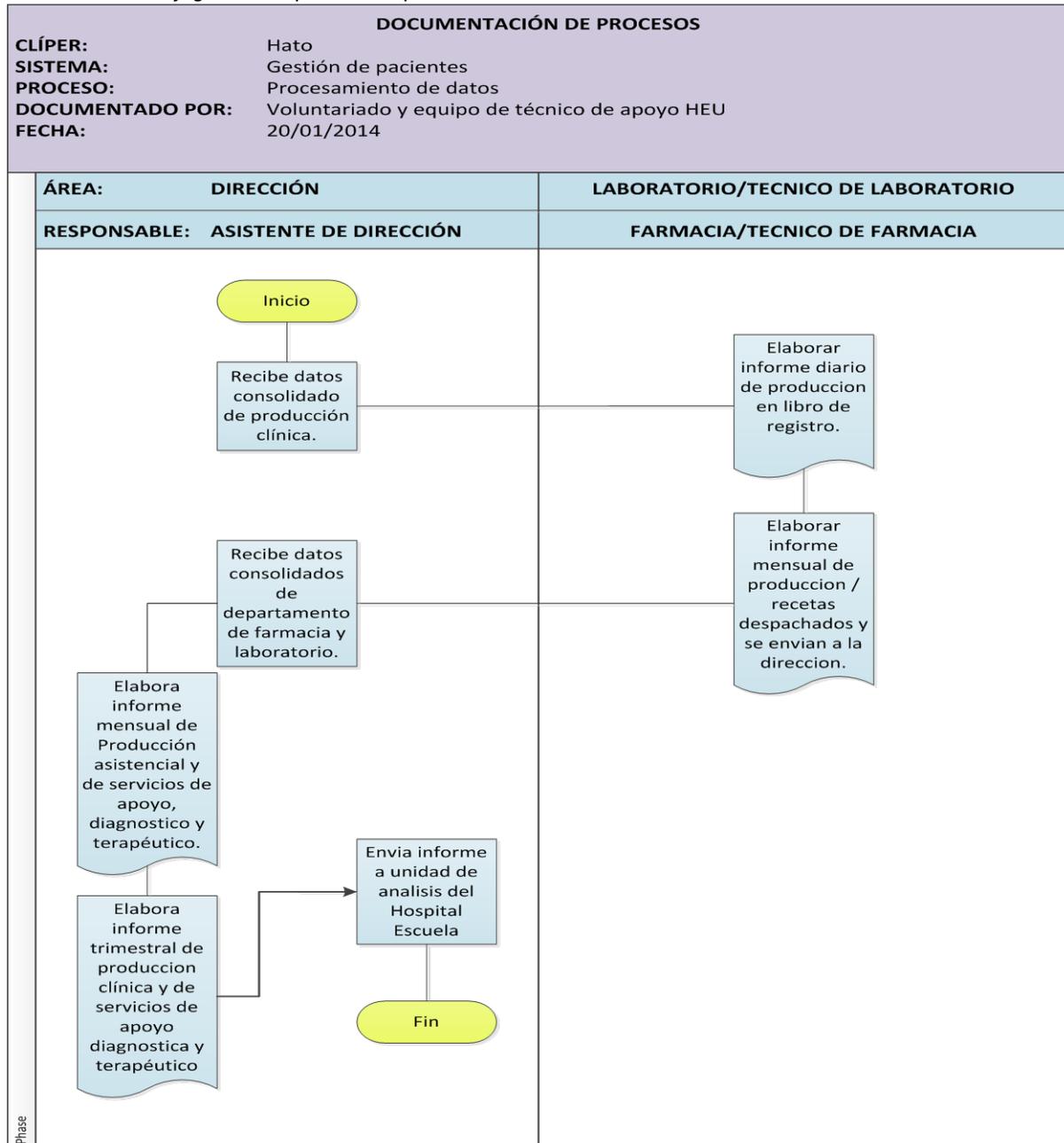
Lugar donde se archivan los expedientes de los pacientes después de los procesos de atención y registro de datos.

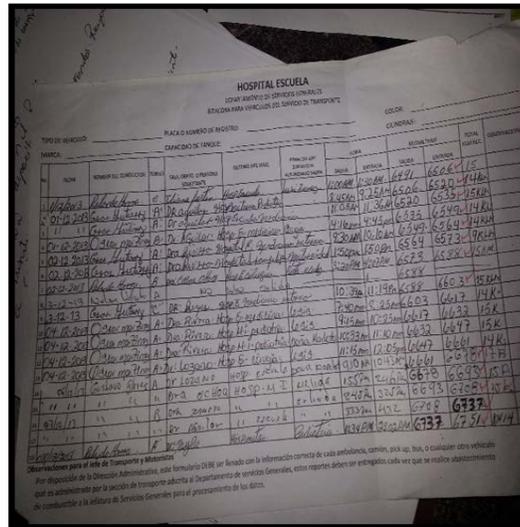
1.2) PROCESO REGISTROS MEDICOS Y ESTADÍSTICOS

Tabla 2: Ficha de documentación del proceso de registros médicos y estadísticos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Procesamiento de datos						
PRODUCTO:		Informes estadísticos de producción						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Recoge ATAS de consultorio	Administración y archivo/Auxiliar de administración	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
2	Consolida datos de producción de atención medica	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
3	Consolida información del AT-1	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	AT1.Formato de informe				
			Política	no				
4	Consolida información asistencial y elabora informe	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Formatos de informes mensuales				
			Política					
5	Consolida información de producción de laboratorio y farmacia	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
6	Elaboración de información diaria de producción	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	Presenta informe a administración	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Elabora el informe mensual de producción de la clíper	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Elaboración de informe trimestral	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
5	Envía informes a estadística del HEU	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
TIEMPO ÚTIL TOTAL			1 HORA 45 MIN					

Ilustración 2: Flujograma del proceso de procesamiento de datos





Informes Consolidados que presentan al Hospital Escuela

Diagnostico	Meses 2013												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Alergias	90	69	34	56	74	70	60	47	58	64			622
Anemia	0	0	2	12	13	15	21	1	22	9			95
Apendicitis	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0			8
Asma bronquial o Bronquiolitis	387	310	197	93	128	98	244	221	185	190			2,053
Cardiopatía	0	0	1	3	3	6	7	1	3	7			31
Complicaciones con embarazo	0	0	2	28	25	14	17	1	9	10			106
Convulsión	0	0	0	7	5	0	5	2	5	9			33
Dengue Clásico	24	16	19	47	40	88	104	38	71	122			569
Dengue Hemorrágico	0	0	1	0	1	3	3	0	1	0			9
Depresión	0	0	0	6	9	11	11	4	6	9			56
Dermatitis	0	8	23	27	19	19	19	11	10	7			143
Desnutrición	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0			2
Diabetes	1	4	7	23	16	25	29	10	16	22			153
Diarrea	171	185	170	199	221	270	335	115	110	139			1,915

Informe de morbilidad anual presentado por el departamento de estadística

2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

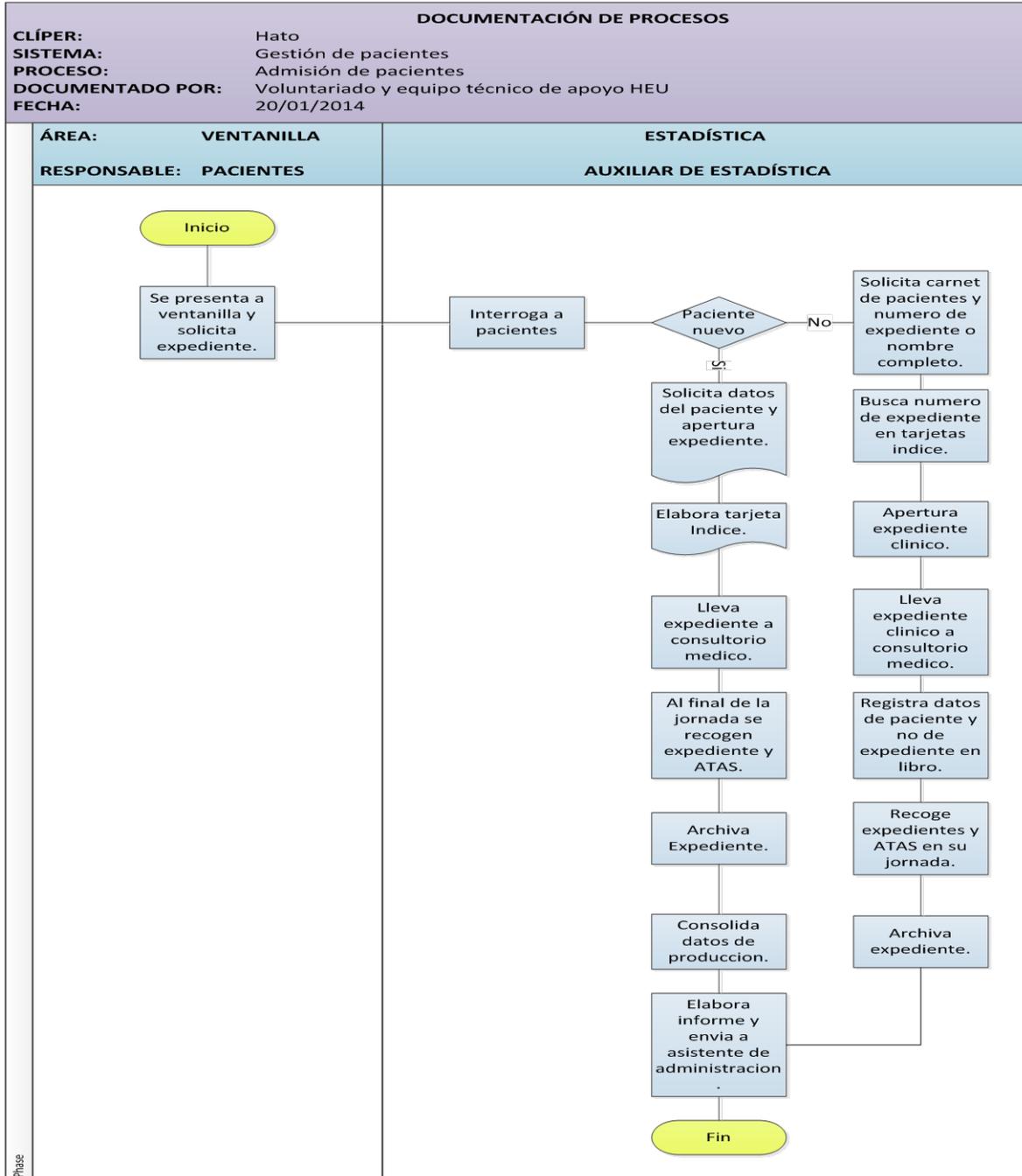
12/02/2014

1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

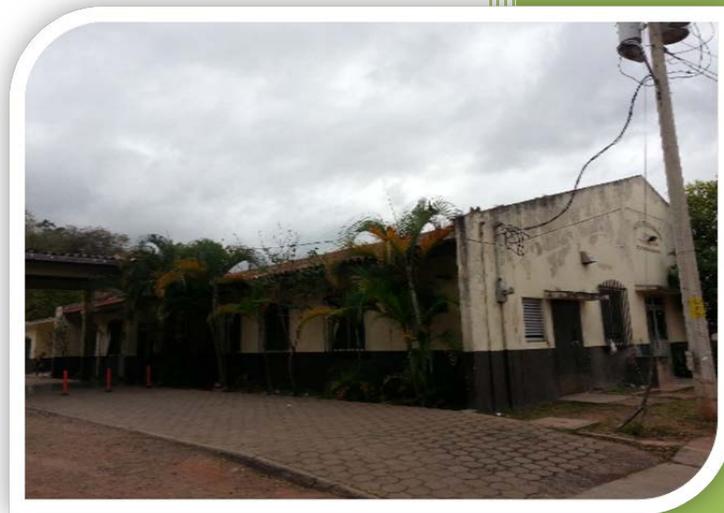
FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes



2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

12/02/2014

PROCESOS DOCUMENTADOS CLÍNICA PERIFÉRICA EL HATO DE ENMEDIO

1. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

- 1.1 Admisión de pacientes
- 1.2 Registros médicos y estadísticos
- 1.3 Limpieza
- 1.4 Transporte

2. PROCESO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

- 2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)
- 2.2 Fondos recuperados
- 2.3 Caja chica
- 2.4 Recursos Humanos (Permisos y Vacaciones)
- 2.5 Vigilancia

3. PROCESO DE APOYO, DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

- 3.1 Laboratorio clínico
- 3.2 Farmacia

4. PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 4.1 Atención a emergencia

I. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

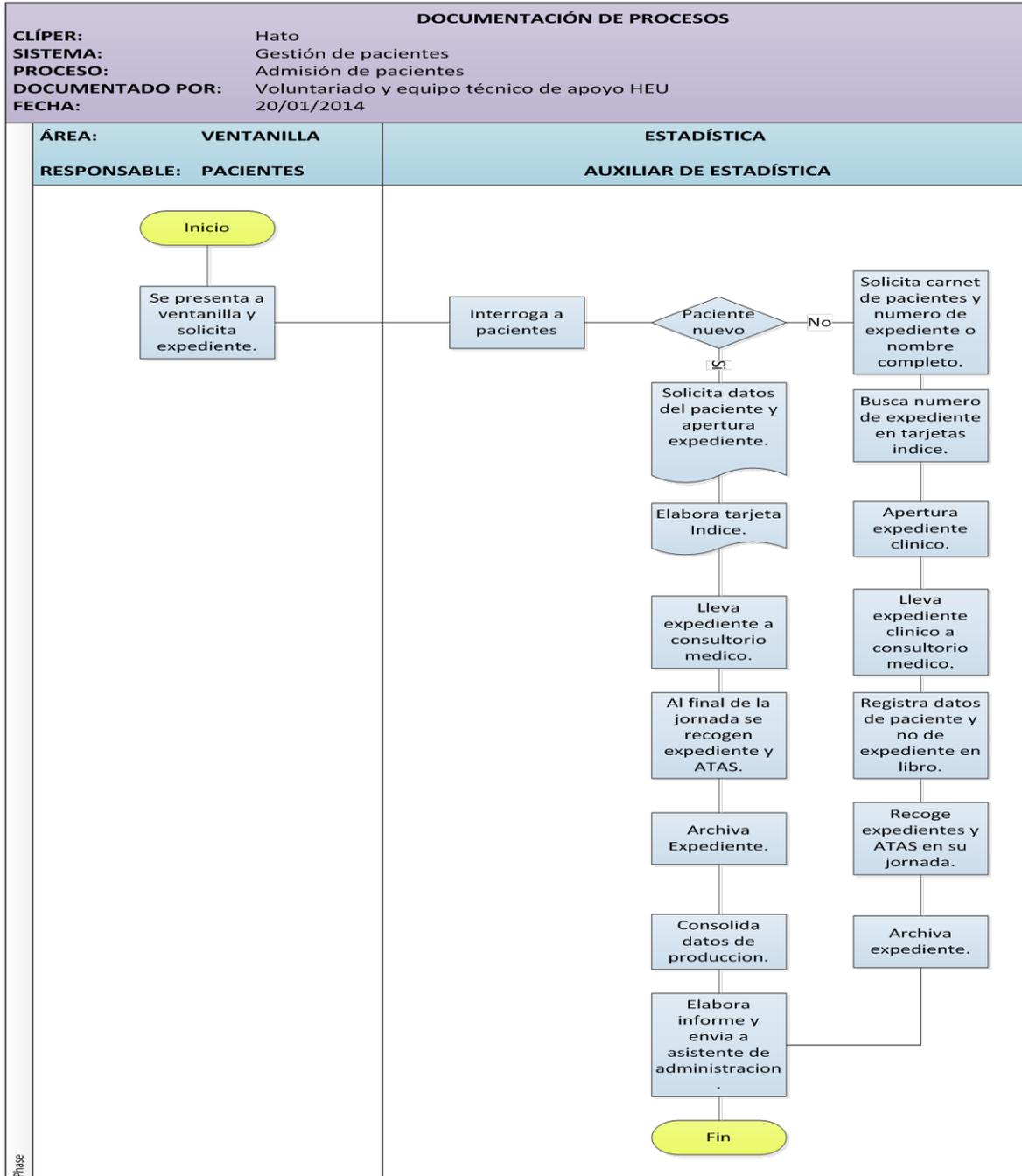
- I.1 Admisión de pacientes
- I.2 Registros médicos y estadísticos
- I.3 Limpieza
- I.4 Transporte

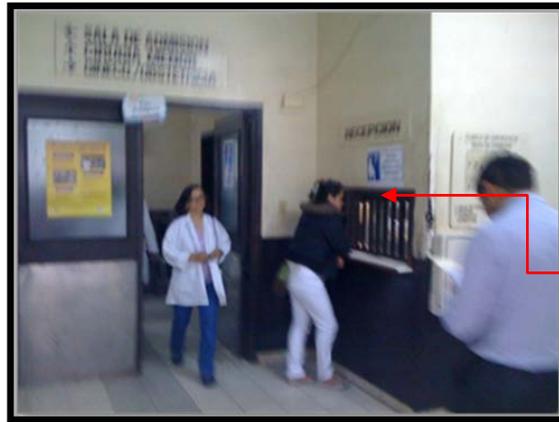
1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes





Ventanilla de Admisión

Paciente realiza trámite en ventanilla de la admisión



Rótulo informativo sobre el manejo de los expedientes. "Favor colocar las hojas de expedientes arriba de este armario"



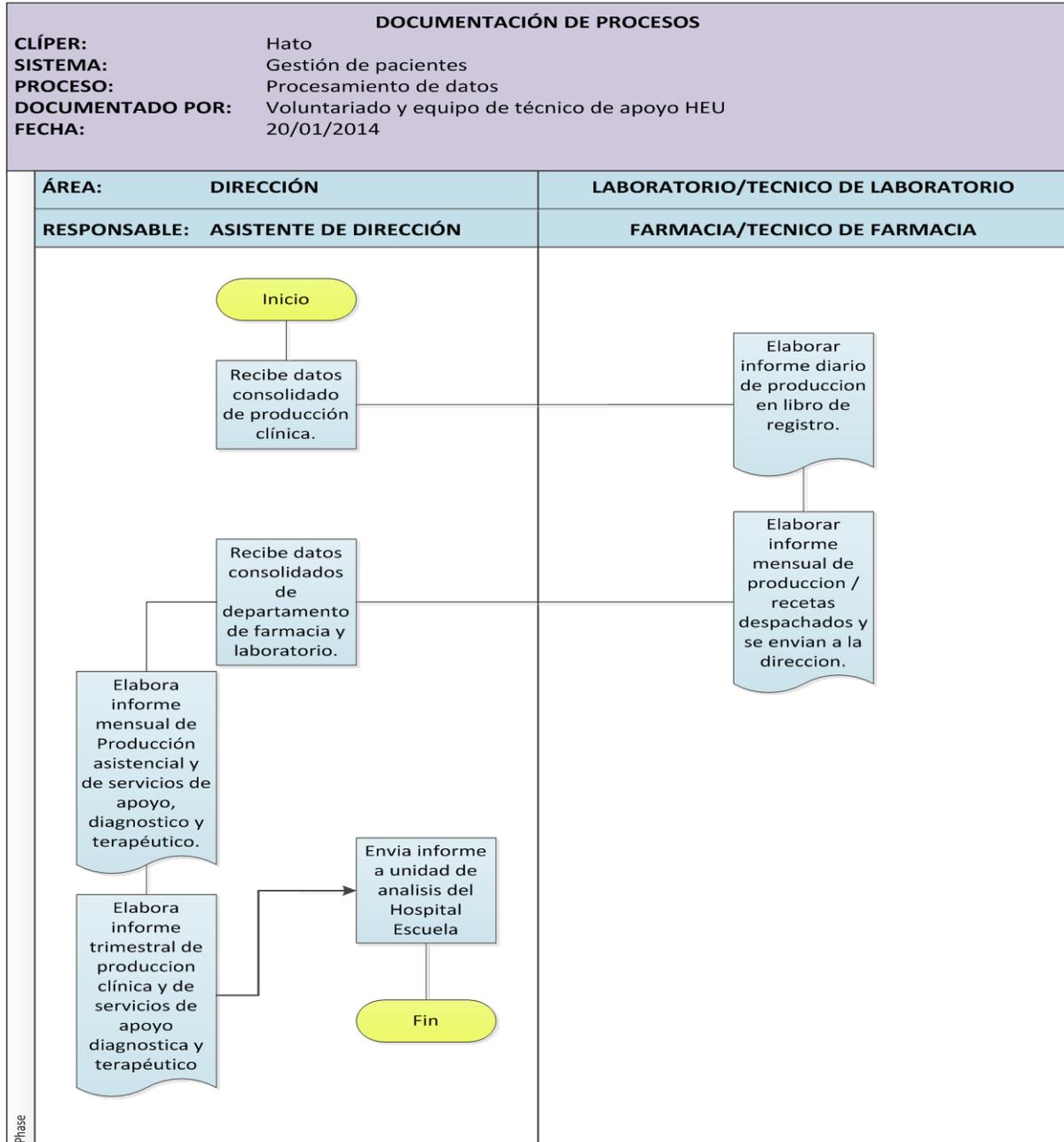
Lugar donde se archivan los expedientes de los pacientes después de los procesos de atención y registro de datos.

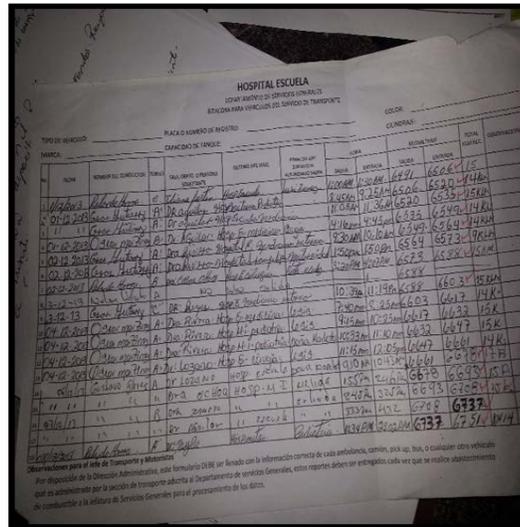
1.2) PROCESO REGISTROS MEDICOS Y ESTADÍSTICOS

Tabla 2: Ficha de documentación del proceso de registros médicos y estadísticos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Procesamiento de datos						
PRODUCTO:		Informes estadísticos de producción						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Recoge ATAS de consultorio	Administración y archivo/Auxiliar de administración	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
2	Consolida datos de producción de atención medica	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
3	Consolida información del AT-1	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	AT1.Formato de informe				
			Política	no				
4	Consolida información asistencial y elabora informe	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Formatos de informes mensuales				
			Política					
5	Consolida información de producción de laboratorio y farmacia	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
6	Elaboración de información diaria de producción	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	Presenta informe a administración	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Elabora el informe mensual de producción de la clíper	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Elaboración de informe trimestral	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
5	Envía informes a estadística del HEU	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
TIEMPO ÚTIL TOTAL			1 HORA 45 MIN					

Ilustración 2: Flujograma del proceso de procesamiento de datos





Informes Consolidados que presentan al Hospital Escuela

Diagnostico	Meses 2013												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Alergias	90	69	34	56	74	70	60	47	58	64			622
Anemia	0	0	2	12	13	15	21	1	22	9			95
Apendicitis	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0			8
Asma bronquial o Bronquiolitis	387	310	197	93	128	98	244	221	185	190			2,053
Cardiopatía	0	0	1	3	3	6	7	1	3	7			31
Complicaciones con embarazo	0	0	2	28	25	14	17	1	9	10			106
Convulsión	0	0	0	7	5	0	5	2	5	9			33
Dengue Clásico	24	16	19	47	40	88	104	38	71	122			569
Dengue Hemorrágico	0	0	1	0	1	3	3	0	1	0			9
Depresión	0	0	0	6	9	11	11	4	6	9			56
Dermatitis	0	8	23	27	19	19	19	11	10	7			143
Desnutrición	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0			2
Diabetes	1	4	7	23	16	25	29	10	16	22			153
Diarrea	171	185	170	199	221	270	335	115	110	139			1,915

Informe de morbilidad anual presentado por el departamento de estadística

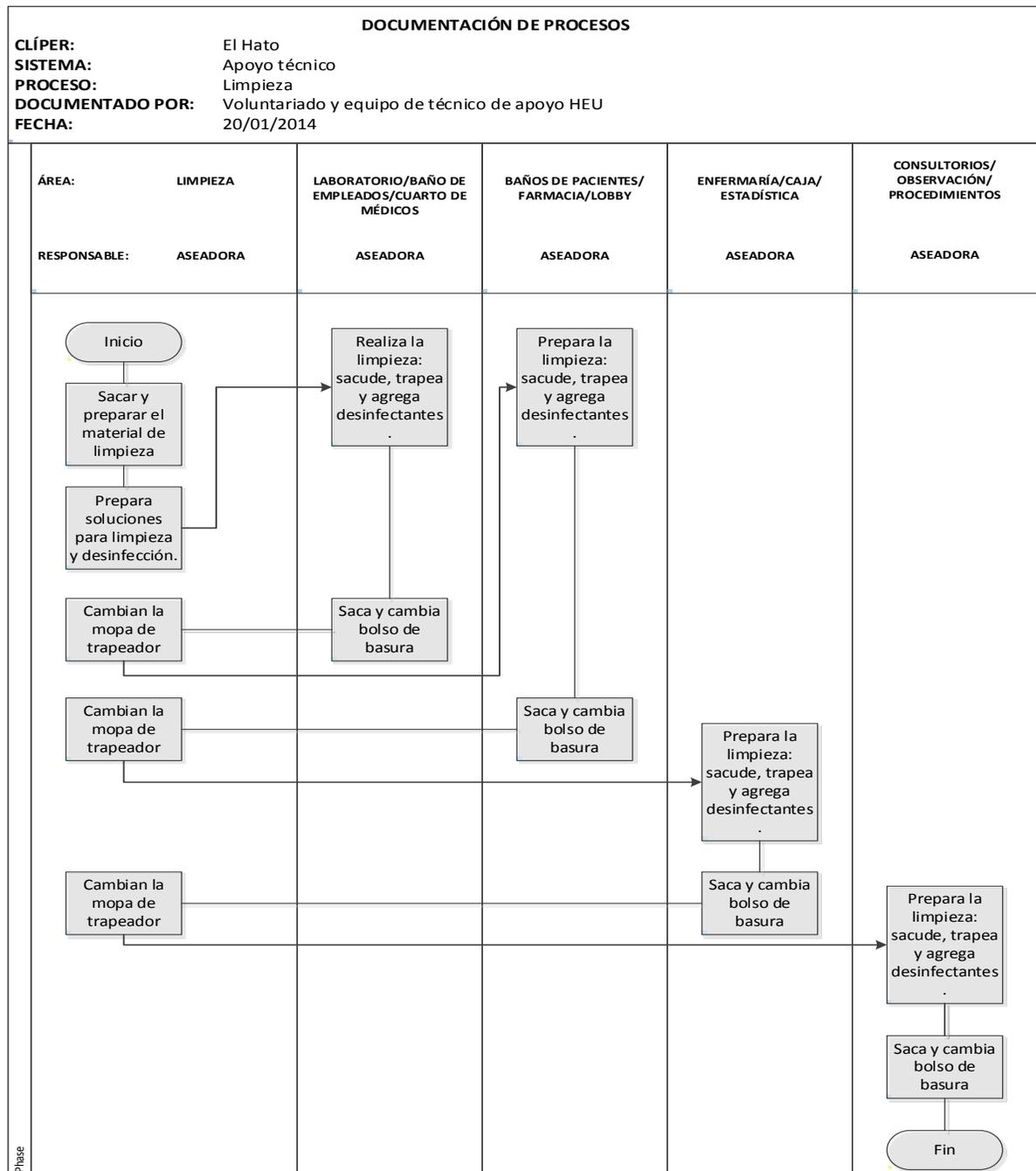
1.3) **PROCESO DE LIMPIEZA**

Tabla 3: Ficha técnica del proceso de limpieza

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Limpieza					
PRODUCTO:		Aseo de las instalaciones					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Saca materiales de depósito y preparar el material y equipo de limpieza	Área de limpieza/empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de registro diario			
			Política				
2	Prepara soluciones para limpieza y desinfección.	Área de limpieza/técnico de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	2 veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Realiza la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos/ empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Tres veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
4	Saca y cambia bolsa de basura	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
5	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Cinco veces al día			
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Baños de pacientes/Farmacia/Lo bby	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
7	Saca y cambia bolso de basura	Baños de pacientes/Farmacia/Lo bby	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos ves al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
8	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
9	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro				
			Política				
10	Saca y cambia bolso de basura	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				

NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS			
			Tiempo Útil	Hr.	min	
11	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Ocioso	Hr.	5	min
			Producción	Dos veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política			
12	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Consultorios/Observación/Procedimientos	Tiempo Útil	Hr.	10	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
13	Saca y cambia bolso de basura	Consultorios/Observación/Procedimientos	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
Total tiempo útil			3 Horas 18 Min			

Ilustración 3: Flujograma del proceso de limpieza





Estante y depósito donde se almacena material de limpieza



Recipiente donde se entrega el material de limpieza a cada aseadora y embace de preparación



Depósito en las que las aseadoras recogen la ropa sucia



Depósitos temporales, utilizados para recolección de basura

1.4) PROCESO TRANSPORTE

Tabla 4: Ficha técnica del proceso de Transporte

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Transporte					
PRODUCTO:		Viajes para traslado de pacientes realizado					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
1	Revisa Kilometraje y condiciones en las que se encuentra la ambulancia.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de registro de kilometraje			
			Política	no			
2	Recibe notificación de traslado de paciente.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia a HE			
			Política	no			
3	Instala la ambulancia en posición de salida en el área de emergencia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
4	Recibe solicitud de traslado de parte del médico o enfermero responsable.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia al HE			
			Política				
5	Completa el formulario de solicitud de transporte.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez por lo menos al día			
			Instrumento de registro	Formulario de solicitud de transporte			
			Política	no			
6	Ingreso del paciente a la ambulancia, en algunos casos ayuda a ingresar al paciente a la ambulancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
7	Una vez ingresado el paciente en la ambulancia inicia el traslado, pero previo se reporta en portón de vigilancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Registra en formato: Nombre, Hora y Kilometraje en formato y entrega solicitud de transporte.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Solicitud de transporte y formato de kilometraje			
			Política				
9	Se traslada al Hospital Escuela.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
10	Al llegar al hospital Escuela, se reporta con vigilancia y luego se detiene frente al área de emergencia. Se baja, abre las puertas, verifica si hay camillero.	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro				
			Política				
11	En caso que haya camillero le informa para bajar paciente de lo contrario él lo baja y entrega referencia	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Referencia			
			Política	no			

2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

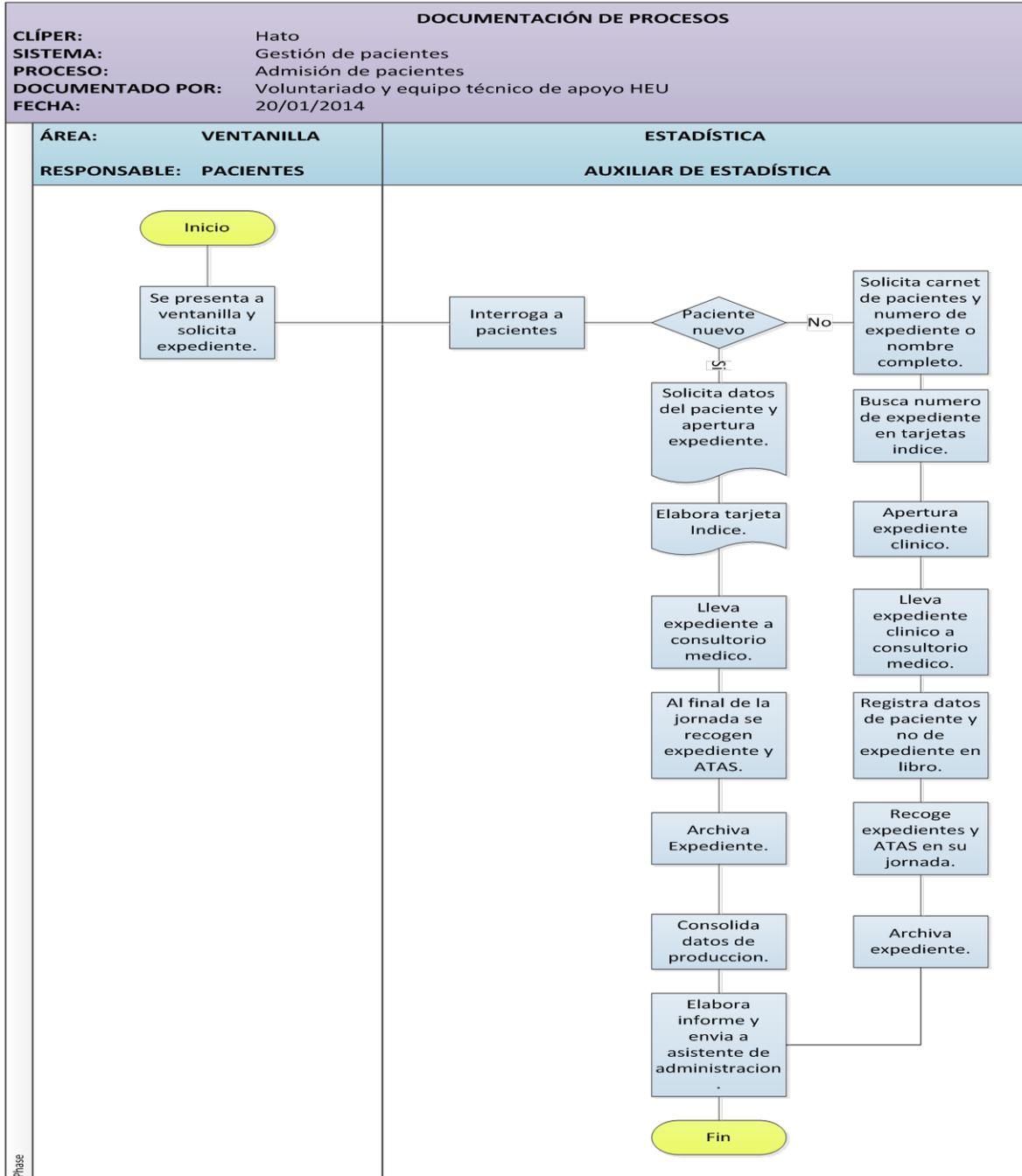
12/02/2014

1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes



2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

12/02/2014

PROCESOS DOCUMENTADOS CLÍNICA PERIFÉRICA EL HATO DE ENMEDIO

1. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

- 1.1 Admisión de pacientes
- 1.2 Registros médicos y estadísticos
- 1.3 Limpieza
- 1.4 Transporte

2. PROCESO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

- 2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)
- 2.2 Fondos recuperados
- 2.3 Caja chica
- 2.4 Recursos Humanos (Permisos y Vacaciones)
- 2.5 Vigilancia

3. PROCESO DE APOYO, DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

- 3.1 Laboratorio clínico
- 3.2 Farmacia

4. PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 4.1 Atención a emergencia

I. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

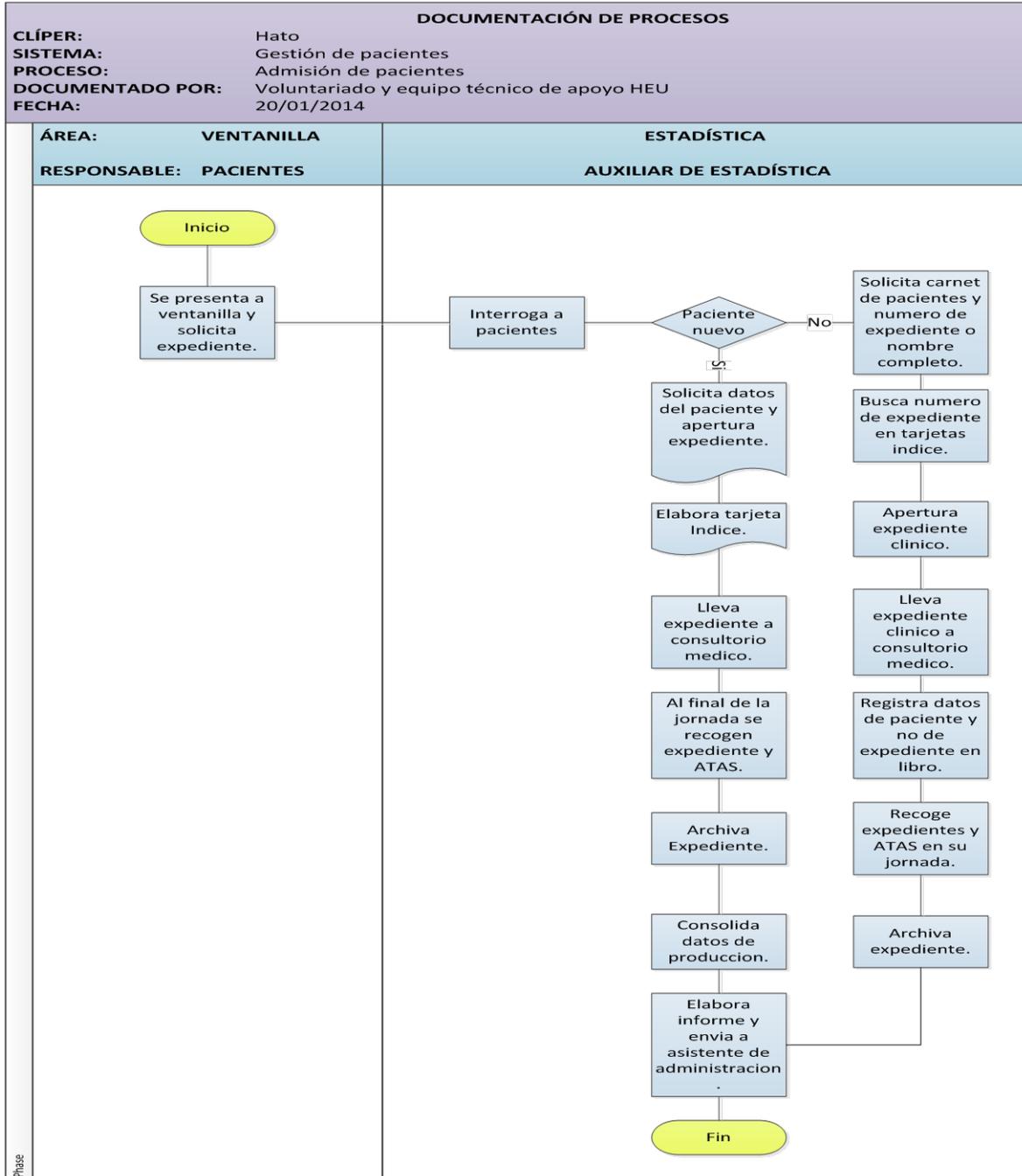
- I.1 Admisión de pacientes
- I.2 Registros médicos y estadísticos
- I.3 Limpieza
- I.4 Transporte

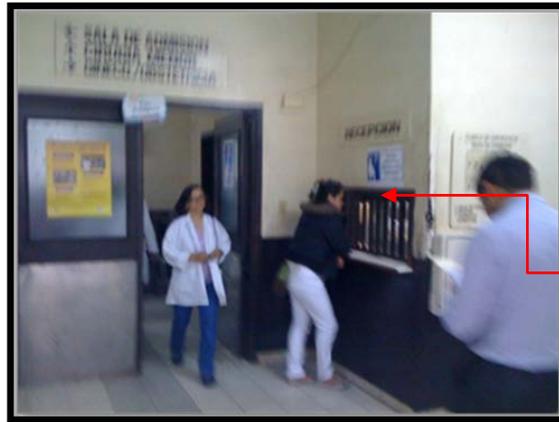
1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes





Ventanilla de Admisión

Paciente realiza trámite en ventanilla de la admisión



Rótulo informativo sobre el manejo de los expedientes. "Favor colocar las hojas de expedientes arriba de este armario"



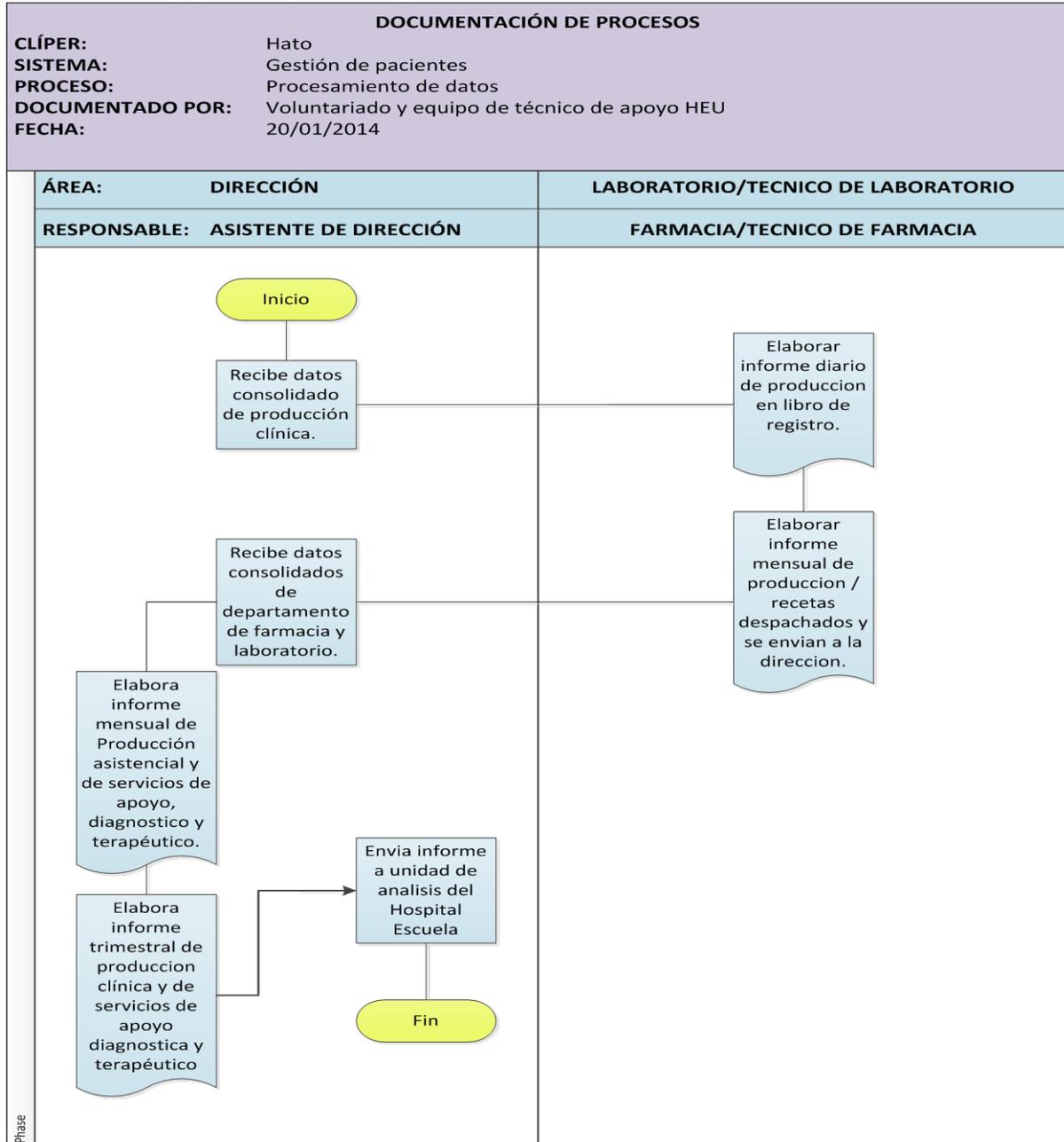
Lugar donde se archivan los expedientes de los pacientes después de los procesos de atención y registro de datos.

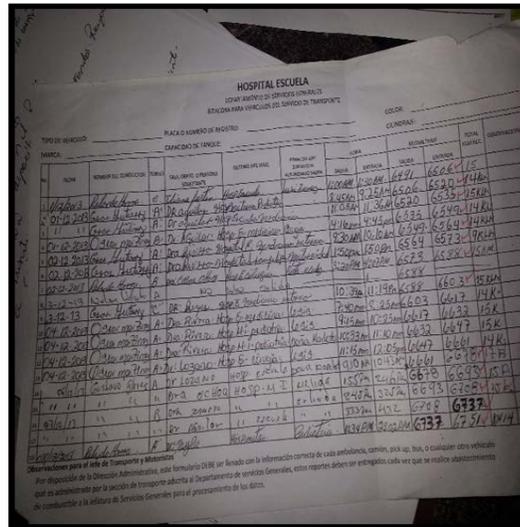
1.2) PROCESO REGISTROS MEDICOS Y ESTADÍSTICOS

Tabla 2: Ficha de documentación del proceso de registros médicos y estadísticos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Procesamiento de datos						
PRODUCTO:		Informes estadísticos de producción						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Recoge ATAS de consultorio	Administración y archivo/Auxiliar de administración	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
2	Consolida datos de producción de atención medica	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
3	Consolida información del AT-1	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	AT1.Formato de informe				
			Política	no				
4	Consolida información asistencial y elabora informe	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Formatos de informes mensuales				
			Política					
5	Consolida información de producción de laboratorio y farmacia	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
6	Elaboración de información diaria de producción	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	Presenta informe a administración	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Elabora el informe mensual de producción de la clíper	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Elaboración de informe trimestral	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
5	Envía informes a estadística del HEU	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
TIEMPO ÚTIL TOTAL			1 HORA 45 MIN					

Ilustración 2: Flujograma del proceso de procesamiento de datos





Informes Consolidados que presentan al Hospital Escuela

Diagnostico	Meses 2013												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Alergias	90	69	34	56	74	70	60	47	58	64			622
Anemia	0	0	2	12	13	15	21	1	22	9			95
Apendicitis	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0			8
Asma bronquial o Bronquiolitis	387	310	197	93	128	98	244	221	185	190			2,053
Cardiopatía	0	0	1	3	3	6	7	1	3	7			31
Complicaciones con embarazo	0	0	2	28	25	14	17	1	9	10			106
Convulsión	0	0	0	7	5	0	5	2	5	9			33
Dengue Clásico	24	16	19	47	40	88	104	38	71	122			569
Dengue Hemorrágico	0	0	1	0	1	3	3	0	1	0			9
Depresión	0	0	0	6	9	11	11	4	6	9			56
Dermatitis	0	8	23	27	19	19	19	11	10	7			143
Desnutrición	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0			2
Diabetes	1	4	7	23	16	25	29	10	16	22			153
Diarrea	171	185	170	199	221	270	335	115	110	139			1,915

Informe de morbilidad anual presentado por el departamento de estadística

2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

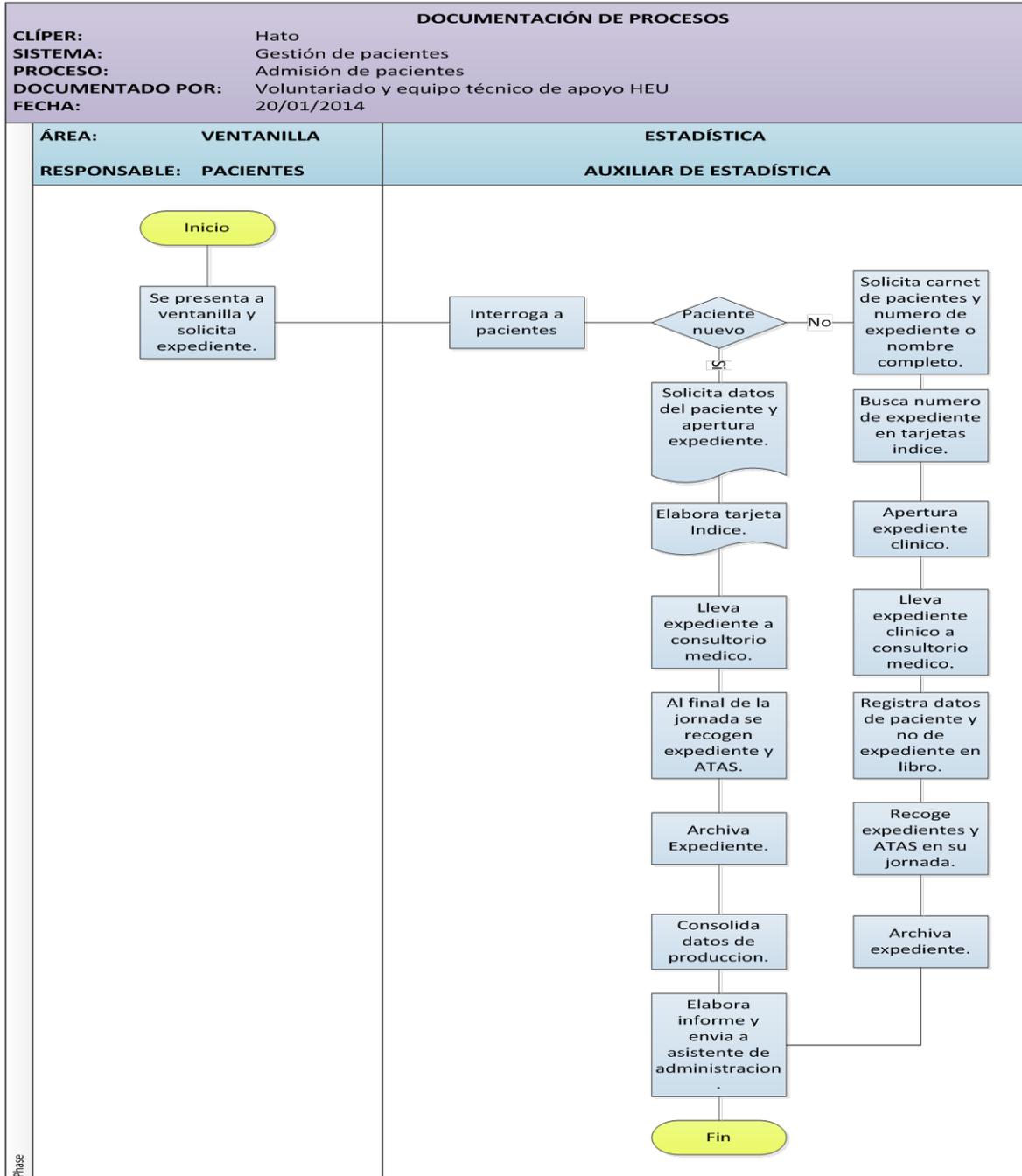
12/02/2014

1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

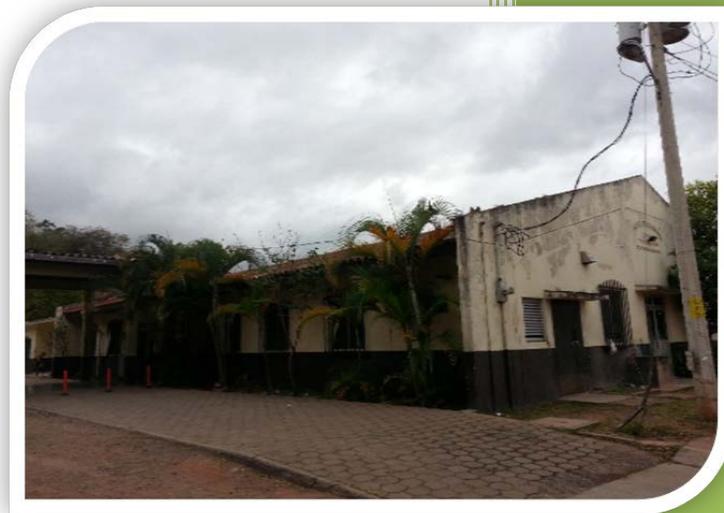
FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes



2014

Documentación por procesos de clínicas periféricas Hato de Enmedio



USAID/MSH/ULAT

12/02/2014

PROCESOS DOCUMENTADOS CLÍNICA PERIFÉRICA EL HATO DE ENMEDIO

1. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

- 1.1 Admisión de pacientes
- 1.2 Registros médicos y estadísticos
- 1.3 Limpieza
- 1.4 Transporte

2. PROCESO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

- 2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)
- 2.2 Fondos recuperados
- 2.3 Caja chica
- 2.4 Recursos Humanos (Permisos y Vacaciones)
- 2.5 Vigilancia

3. PROCESO DE APOYO, DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

- 3.1 Laboratorio clínico
- 3.2 Farmacia

4. PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 4.1 Atención a emergencia

I. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

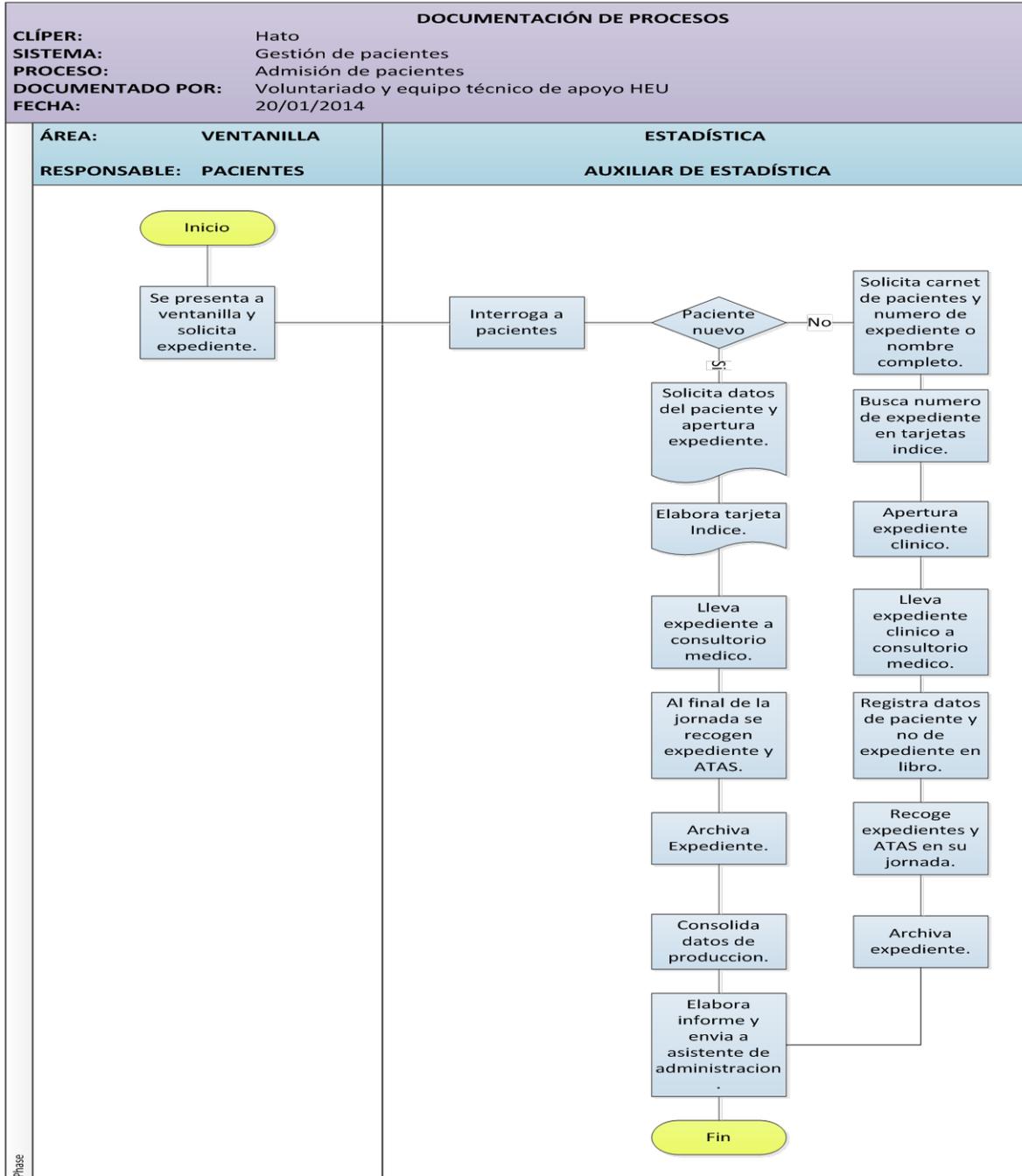
- I.1 Admisión de pacientes
- I.2 Registros médicos y estadísticos
- I.3 Limpieza
- I.4 Transporte

1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

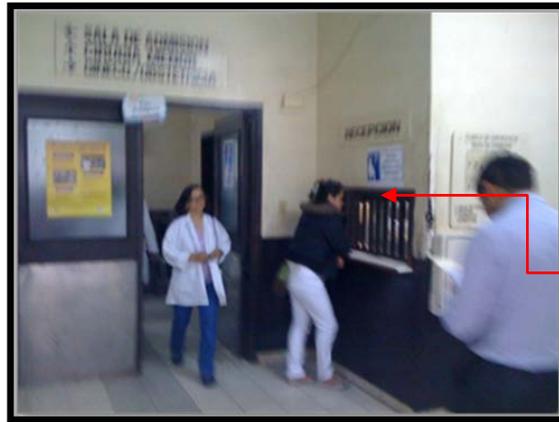
Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Admisión de pacientes					
PRODUCTO:		Registro en expediente					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente.	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet de paciente			
			Política	no			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales y si es primera vez que llega a la clínica.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información y se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de registro de expediente.			
			Política	no			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente Clínico y tarjeta índice			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expediente clínico			
			Política				
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
7	Archiva expedientes en estantería	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	Min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Expedientes clínicos			
			Política	no			
8	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formatos de consolidación de datos			
			Política	no			
	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro	Informe diario y mensual de producción			
			Política	no			

Ilustración 1: Flujograma del proceso de gestión de pacientes



Phase



Ventanilla de Admisión

Paciente realiza trámite en ventanilla de la admisión



Rótulo informativo sobre el manejo de los expedientes. "Favor colocar las hojas de expedientes arriba de este armario"



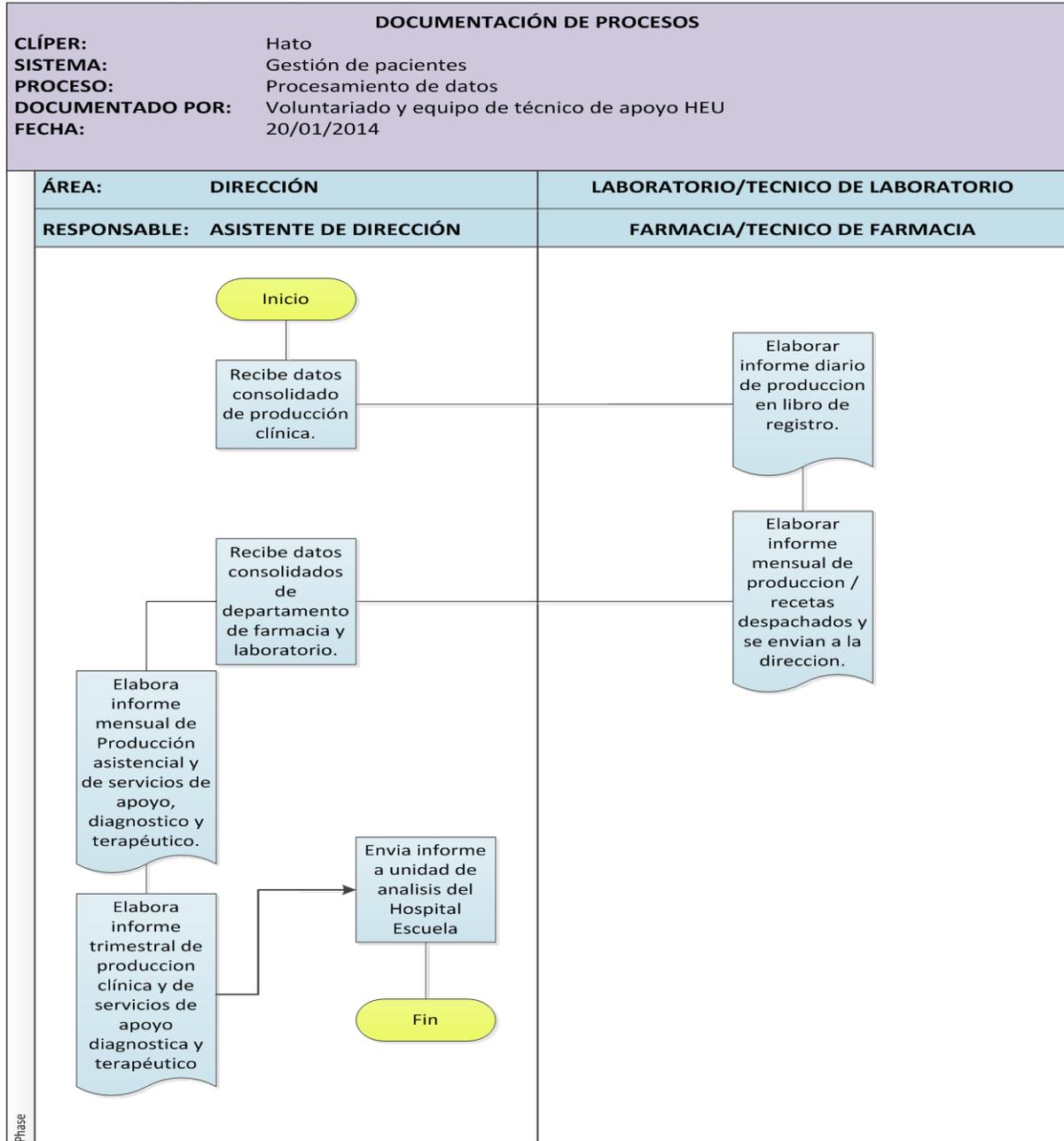
Lugar donde se archivan los expedientes de los pacientes después de los procesos de atención y registro de datos.

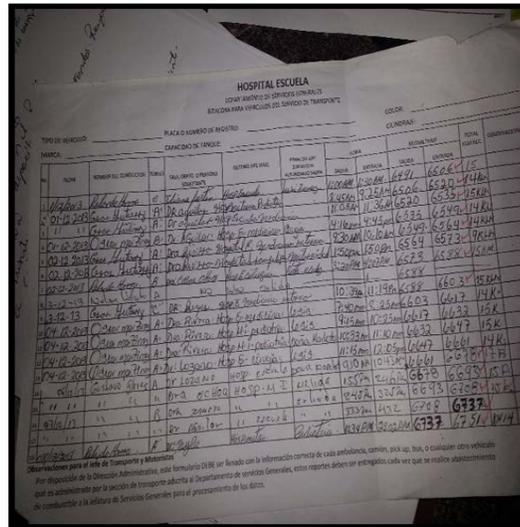
1.2) PROCESO REGISTROS MEDICOS Y ESTADÍSTICOS

Tabla 2: Ficha de documentación del proceso de registros médicos y estadísticos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Procesamiento de datos						
PRODUCTO:		Informes estadísticos de producción						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Recoge ATAS de consultorio	Administración y archivo/Auxiliar de administración	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
2	Consolida datos de producción de atención medica	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
3	Consolida información del AT-1	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	AT1.Formato de informe				
			Política	no				
4	Consolida información asistencial y elabora informe	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Formatos de informes mensuales				
			Política					
5	Consolida información de producción de laboratorio y farmacia	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
6	Elaboración de información diaria de producción	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	Presenta informe a administración	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Elabora el informe mensual de producción de la clíper	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Elaboración de informe trimestral	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
5	Envía informes a estadística del HEU	Administración/ Administradora	Tiempo Útil	Hr.	20	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
TIEMPO ÚTIL TOTAL			1 HORA 45 MIN					

Ilustración 2: Flujograma del proceso de procesamiento de datos





Informes Consolidados que presentan al Hospital Escuela

Diagnostico	Meses 2013												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Alergias	90	69	34	56	74	70	60	47	58	64			622
Anemia	0	0	2	12	13	15	21	1	22	9			95
Apendicitis	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0			8
Asma bronquial o Bronquiolitis	387	310	197	93	128	98	244	221	185	190			2,053
Cardiopatía	0	0	1	3	3	6	7	1	3	7			31
Complicaciones con embarazo	0	0	2	28	25	14	17	1	9	10			106
Convulsión	0	0	0	7	5	0	5	2	5	9			33
Dengue Clásico	24	16	19	47	40	88	104	38	71	122			569
Dengue Hemorrágico	0	0	1	0	1	3	3	0	1	0			9
Depresión	0	0	0	6	9	11	11	4	6	9			56
Dermatitis	0	8	23	27	19	19	19	11	10	7			143
Desnutrición	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0			2
Diabetes	1	4	7	23	16	25	29	10	16	22			153
Diarrea	171	185	170	199	221	270	335	115	110	139			1,915

Informe de morbilidad anual presentado por el departamento de estadística

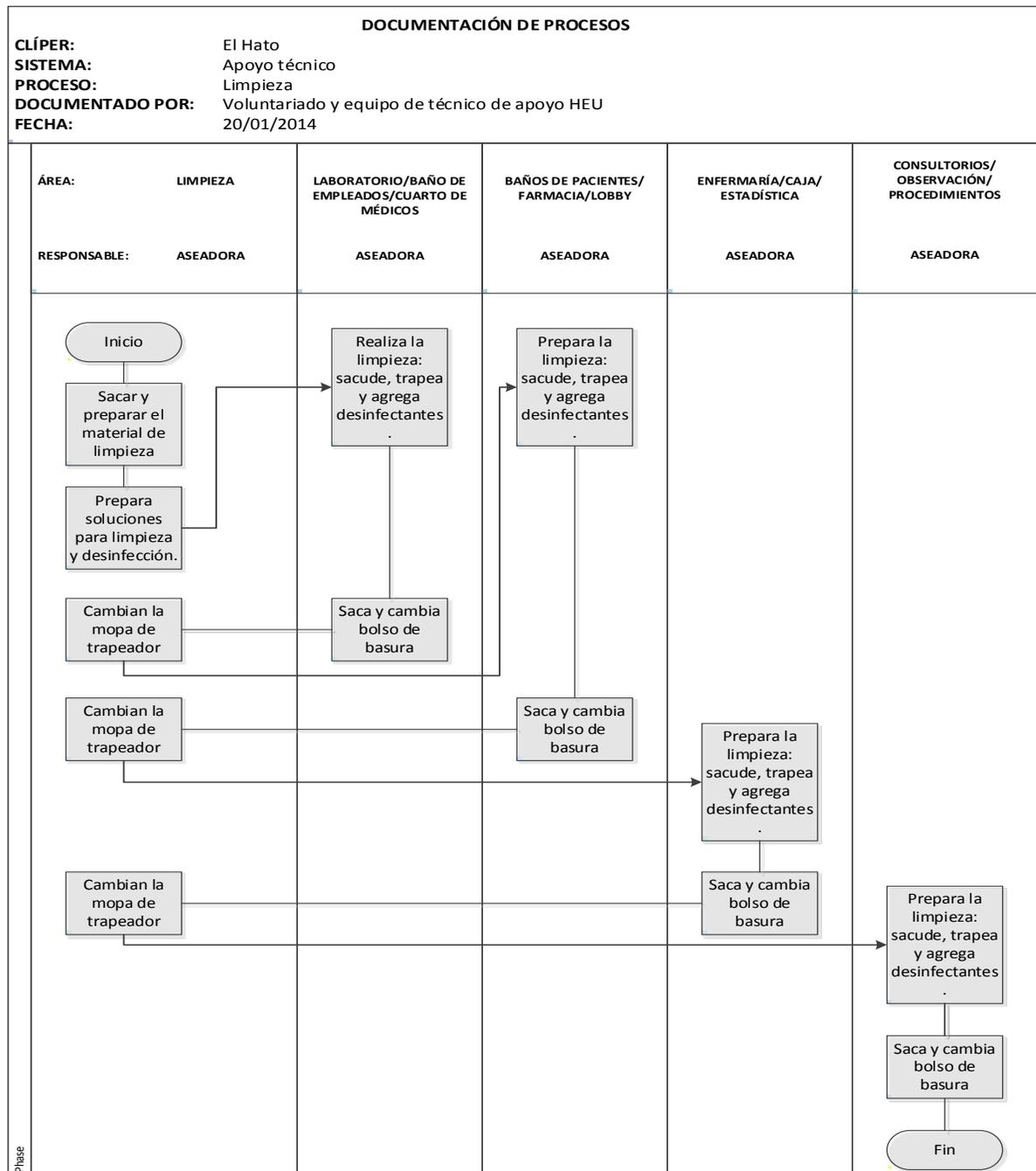
1.3) **PROCESO DE LIMPIEZA**

Tabla 3: Ficha técnica del proceso de limpieza

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Limpieza					
PRODUCTO:		Aseo de las instalaciones					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Saca materiales de depósito y preparar el material y equipo de limpieza	Área de limpieza/empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de registro diario			
			Política				
2	Prepara soluciones para limpieza y desinfección.	Área de limpieza/técnico de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	2 veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Realiza la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos/ empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Tres veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
4	Saca y cambia bolsa de basura	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
5	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Cinco veces al día			
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Baños de pacientes/Farmacia/Lo bby	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
7	Saca y cambia bolso de basura	Baños de pacientes/Farmacia/Lo bby	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos ves al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
8	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
9	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro				
			Política				
10	Saca y cambia bolso de basura	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				

NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS			
			Tiempo Útil	Hr.	min	
11	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción	Dos veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política			
12	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Consultorios/Observación/Procedimientos	Tiempo Útil		10	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
13	Saca y cambia bolso de basura	Consultorios/Observación/Procedimientos	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
Total tiempo útil			3 Horas 18 Min			

Ilustración 3: Flujograma del proceso de limpieza





Estante y depósito donde se almacena material de limpieza



Recipiente donde se entrega el material de limpieza a cada aseadora y embace de preparación



Depósito en las que las aseadoras recogen la ropa sucia



Depósitos temporales, utilizados para recolección de basura

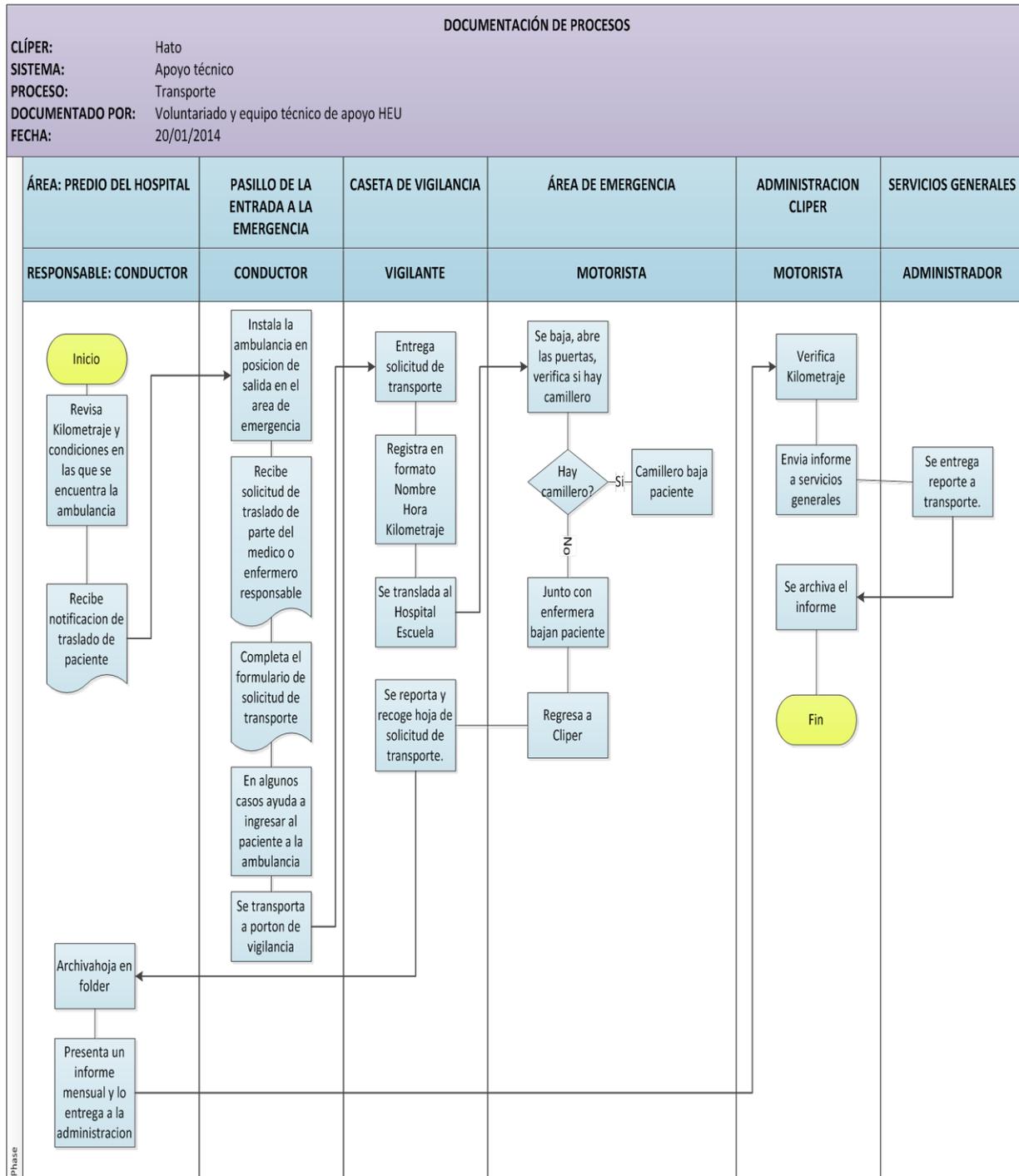
1.4) **PROCESO TRANSPORTE**

Tabla 4: Ficha técnica del proceso de Transporte

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Transporte					
PRODUCTO:		Viajes para traslado de pacientes realizado					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
1	Revisa Kilometraje y condiciones en las que se encuentra la ambulancia.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de registro de kilometraje			
			Política	no			
2	Recibe notificación de traslado de paciente.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia a HE			
			Política	no			
3	Instala la ambulancia en posición de salida en el área de emergencia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
4	Recibe solicitud de traslado de parte del médico o enfermero responsable.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia al HE			
			Política				
5	Completa el formulario de solicitud de transporte.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez por lo menos al día			
			Instrumento de registro	Formulario de solicitud de transporte			
			Política	no			
6	Ingreso del paciente a la ambulancia, en algunos casos ayuda a ingresar al paciente a la ambulancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	no			
7	Una vez ingresado el paciente en la ambulancia inicia el traslado, pero previo se reporta en portón de vigilancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Registra en formato: Nombre, Hora y Kilometraje en formato y entrega solicitud de transporte.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Solicitud de transporte y formato de kilometraje			
			Política				
9	Se traslada al Hospital Escuela.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
10	Al llegar al hospital Escuela, se reporta con vigilancia y luego se detiene frente al área de emergencia. Se baja, abre las puertas, verifica si hay camillero.	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro				
			Política				
11	En caso que haya camillero le informa para bajar paciente de lo contrario él lo baja y entrega referencia	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Referencia			
			Política	no			

No	Pasos	Área/ Responsable	Otros				
			Tiempo Útil	Hr.	min		
13	Regresa a Clíper.	Área de emergencia	Tiempo Útil		20	min	
			Tiempo Ocioso			min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
14	Se reporta y recoge hoja de solicitud de transporte.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil		1	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Hoja de solicitud de transporte			
			Política	no			
15	Archiva hoja en folder.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil		1	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Folder de control de entradas y salidas			
			Política	no			
16	Presenta un informe mensual y lo entrega a la administración.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil		10	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe mensual de traslados realizados			
			Política	no			
17	Verifica Kilometraje.	Administración Clíper	Tiempo Útil		2	Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Cada vez que se realiza un viaje			
			Instrumento de registro	Formato de control de Kilometraje			
			Política	no			
18	Envía informe a servicios generales.	Administración Clíper	Tiempo Útil			Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe			
			Política	no			
19	Se entrega reporte a transporte.	Servicios Generales	Tiempo Útil			Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Reporte semanal			
			Política	no			
20	Se archiva el informe.	Administración Clíper	Tiempo Útil			Min	
			Tiempo Ocioso			Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe			
			Política	no			
Total tiempo útil			2 Horas 5 Min				

Ilustración 4: Flujoograma del proceso de transporte





Enfermeras preparan pacientes para ser trasladados al Hospital Escuela



Ambulancia es colocada frente a salida de pacientes para ser trasladado al HE



Ingreso del paciente a la ambulancia con ayuda de familiares



Ambulancia Traslada pacientes al hospital Escuela.

2. PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

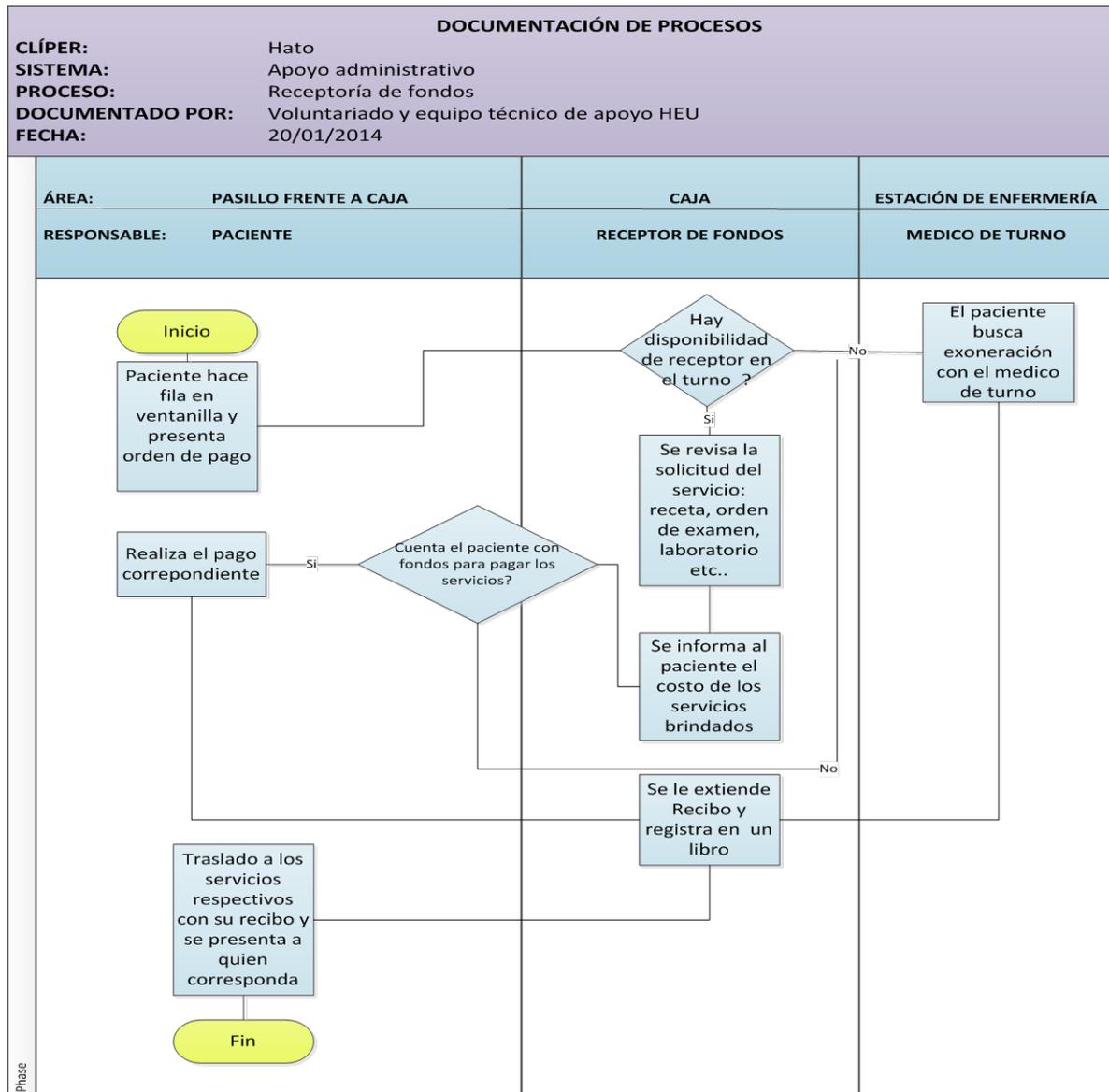
- 2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)
- 2.2 Fondos recuperados
- 2.3 Caja chica
- 2.4 Recursos Humanos (Permisos y Vacaciones)
- 2.5 Vigilancia

2.1) RECEPCIÓN DE FONDOS (TESORERÍA)

Tabla 5: Ficha técnica del proceso receptoría de fondos

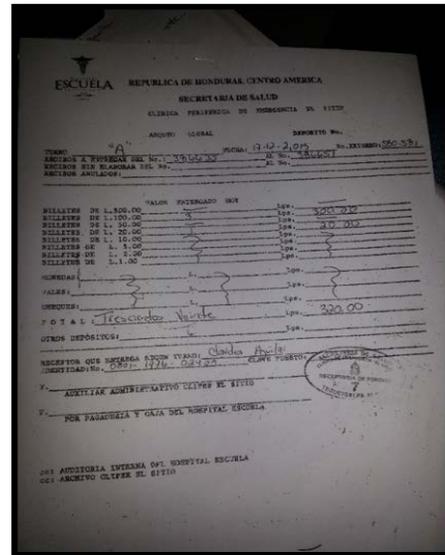
FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Receptoría de fondos					
PRODUCTO:		Ingresos recibidos por fondos recuperado					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente hace fila en ventanilla y presenta orden de servicio para pago	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	no			
2	Receptor extiende recibo, en el caso de que no haya receptor en ventanilla, paciente busca que se le exonere servicio con el medico.	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	4	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago			
			Política				
3	Cuando hay receptor Se revisa la solicitud del servicio: receta, orden de examen, laboratorio etc...	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	1	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	No			
4	Se informa al paciente el costo de los servicios brindados.	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil		Hr.	1	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	No			
5	En caso que el paciente cuente con el efectivo se extiende el recibo de lo contrario, paciente busca la exoneración, del servicio con el medico	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	no			
6	Se extiende Recibo.	Estación de enfermería/ Médico de turno	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago , libro de registro			
			Política				
7	Paciente se traslada a los servicios respectivos con su recibo y se presenta a quien corresponda.	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil		Hr.	2	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago			
			Política	no			

Ilustración 5: Flujograma del proceso de Receptoría de fondos





Ventanilla de caja donde el paciente hace fila para hacer el pago



Reporte diario de ingresos por atención recibida de pacientes



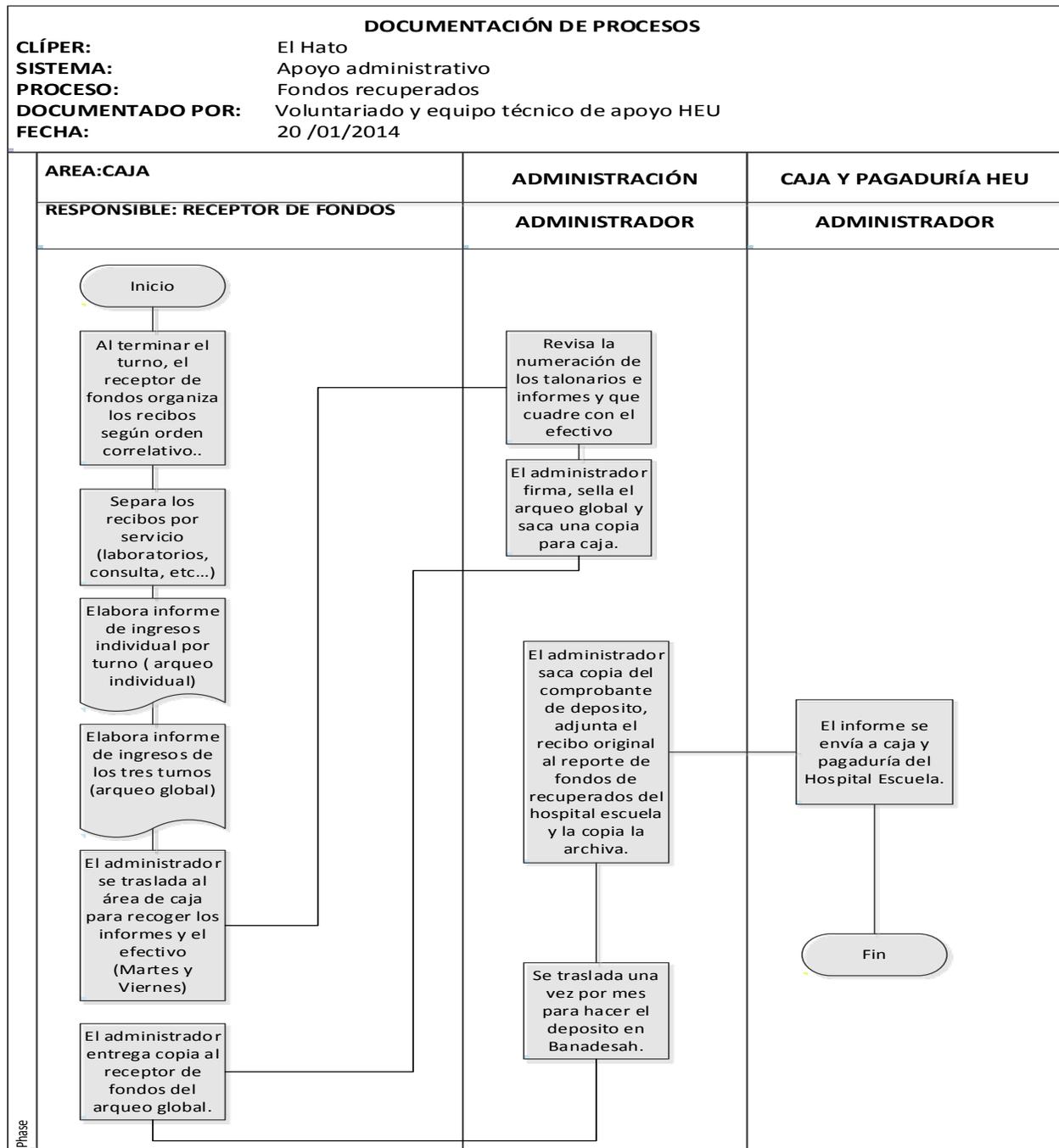
Gaveta del escritorio donde se guarda el dinero recibido por concepto de pago de

2.2) FONDOS RECUPERADOS (TESORERIA)

Tabla 6: Ficha técnica del proceso de fondos recuperados

DOCUMENTACION DE PROCESOS							
PROCESO:		Fondos recuperados					
PRODUCTO:		Informes de ingresos elaborados					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
1	Receptor de fondos organiza los recibos según orden correlativo	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	Talonarios de pago			
			Política				
2	Separa los recibos por servicios	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	Formato de registro de ingresos			
			Política				
3	Elabora informe de ingresos por turno(arqueo individual)	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Informe de ingresos diarios			
			Política	no			
4	Elabora informe de ingresos de los 3 turnos (arqueo global)	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Informe de ingresos global			
			Política	no			
5	El administrador se traslada al área de caja para recoger los informes y el efectivo (martes y viernes)	Caja/Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de ingresos por turno			
			Política				
5	El administrador entrega copia de arqueo global al receptor de turno	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de arqueo de caja			
			Política	no			
7	Revisa que la numeración de los talonarios e informes cuadren con el efectivo	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	Talonarios e informes			
			Política	no			
8	El administrador firma y sella el arqueo global y saca una copia para caja	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Un vez diaria			
			Instrumento de registro	Informe de arqueo global			
			Política				
9	El administrador saca copia del comprobante de depósito, adjunta el recibo original al reporte de fondos recuperados de HEU y se archiva copia	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
10	Se traslada una vez por mes para hacer el depósito en BANADESAH	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	30	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe de deposito			
			Política	no			
11	El informe se envía a caja y pagaduría del HEU	Caja y pagaduría HEU/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	60	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe mensual de ingresos de FR			
			Política				
TIEMPO ÚTIL TOTAL			3 horas				

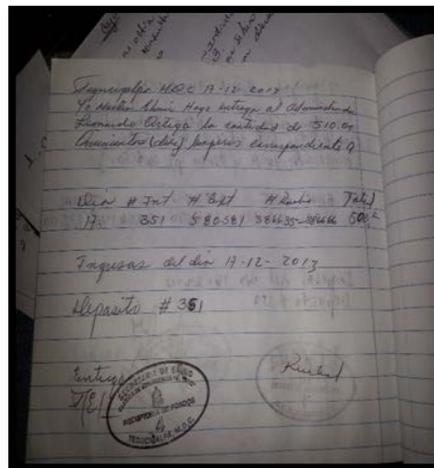
Ilustración 6: Flujograma del proceso fondos recuperados



Phase

RESUMEN FONDOS RECUPERADOS								38,225.00
MES DE NOVIEMBRE 2013								
cliper								
Fecha	Recibos anulados	# RECIBOS		# Externo	Recaudado LPS	# Autorizacion	# Deposito interno	Recibos Emitidos
		DEL	AL					
11/1/2013		383842	383912	524-525-526	1,495.00	233211	305	70
11/2/2013		383913	384023	526-527-528	2,070.00	515311	306	110
11/3/2013		384024	384080	528-529	960.00	422811	307	56
11/4/2013	384128	384081	384156	529-531	1,420.00	444531	308	75
11/5/2013		384157	384247	531-532	2,010.00	941913	309	90
11/6/2013		384248	384331	532-533-534	1,355.00	551441	310	83
11/7/2013		384332	384386	534-534	1,005.00	994314	311	54
11/8/2013		384387	384461	535-536	1,595.00	421893	312	74
11/9/2013		384462	384529	537-538	1,290.00	511215	313	67
11/10/2013		384530	384610	538-539	1,885.00	232844	314	80
11/11/2013		384611	384675	540-541	1,415.00	313619	315	64
11/12/2013		384676	384733	542	1,130.00	018811	316	57
11/13/2013		384734	384789	542-543	1,030.00	117831	317	55
11/14/2013		384790	384857	543-544	1,150.00	511511	318	67
11/15/2013		384858	384933	545-546	1,490.00	882311	319	75
11/16/2013		384934	385012	546-547	1,675.00	222221	320	78
11/17/2013		385013	385053	548-549	765.00	421524	321	40
11/18/2013		385054	385135	549-550	1,760.00	441532	322	81
11/19/2013		385136	385194	550-551	1,110.00	222841	323	58
11/20/2013		385195	385258	551-552-553	1,105.00	932291	324	63
11/21/2013		385259	385322	553-554	1,070.00	711211	325	63
11/22/2013		385323	385367	554-555	1,035.00	012210	326	44
11/23/2013		385368	385436	555-556	1,585.00	666516	327	68
11/24/2013		385437	385492	556-557	975.00	042049	328	55
11/25/2013		385493	385538	557-558	850.00	022511	329	45
11/26/2013		385539	385595	558-559	955.00	661731	330	56
11/27/2013		385596	385642	559-560	965.00	022402	331	46
11/28/2013		385643	385697	560-561	1,060.00	511122	332	54
11/29/2013		385698	385733	561-562	750.00	949311	333	35
11/30/2013		385734	385742	562-563	1,265.00	773211	334	8
								0
Total Recaudado					L. 38,225.00			

Informe de fondos recuperados al mes



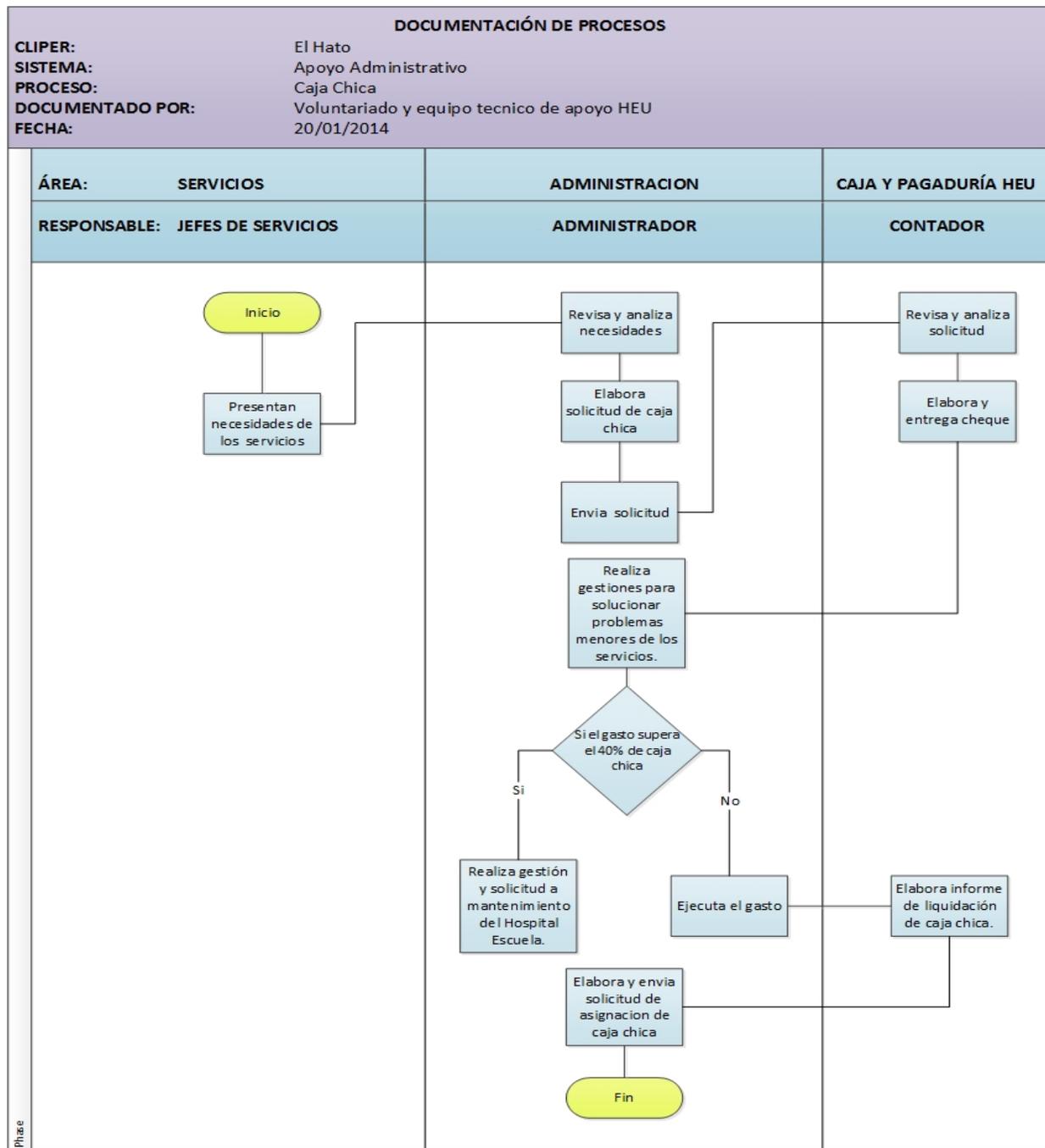
Libro diario donde se registran las entradas de fondos

2.3) CAJA CHICA

Tabla 7: Ficha técnica del proceso de Caja Chica.

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO::		Caja Chica						
PRODUCTO:		Liquidación de fondos asignados						
FECHA:		20/01/2014						
CONSULTORES:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Los empleados presentan necesidades de los servicios.	Servicios/ Jefe de servicios	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
2	Revisa y analiza necesidades	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
3	Elabora solicitud de caja chica.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	Formato de Caja Chica				
			Política	No				
4	Envía solicitud al hospital Escuela	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	45	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
5	Técnico de caja revisa y analiza solicitud.	Caja y pagaduría Hospital Escuela/ Contador	Tiempo Útil		Hr.	40	Min	
			Tiempo Ocioso		2 semanas			
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
6	Elaboración y entrega cheque para gastos de caja chica.	Caja y pagaduría Hospital Escuela/ Contador	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	Solicitud				
			Política	No				
7	Realiza gestiones para solucionar los problemas menores de los servicios.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	20	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
8	Si el gasto supera un 40% de la caja chica, realiza gestión y solicita a mantenimiento del hospital escuela, que de la solución al problema .Si gasto es menos del 40i ejecuta el gasto y da solución local	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	15	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
9	Elabora informe de liquidación de caja chica	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	Informe de liquidación				
			Política	no				
10	Elabora y envía solicitud de reasignación de caja chica al hospital Escuela.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.			
			Producción	Una vez por mes				
			Instrumento de registro	Hoja de solicitud				
			Política	No				
TIEMPO ÚTIL TOTAL			1 Hora 65 Min					

Ilustración 7: Flujograma del proceso caja chica



Phase

HOSPITAL ESCUELA-UNIVERSITARIO
CONCILIACION DE GASTOS EFECTUADOS NOVIEMBRE 2013
CLIPER

VALORES EN LEMPIRAS

PARTIDA	DESCRIPCION	TOTAL
25300	SERVICIOS DE IMPRENTA, PUBLICACIONES Y REPRODUCCIONES	3,335.00
33300	PRODUCTOS DE ARTES GRAFICAS	7,200.00
35100	PRODUCTOS QUIMICOS	608.16
35210	PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y MEDICINALES	19,276.27
39100	ELEMENTOS DE LIMPIEZA Y ASEO PERSONAL	539.10
39200	UTILES DE ESCRITORIO, OFICINA Y ENSEÑANZA	3,858.78
39300	UTILES Y MATERIALES ELECTRICOS	72.40
39520	INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA LABORATORIO	5,232.00
39540	OTRO INSTRUMENTAL, ACCESORIO Y MATERIAL MEDICO	15,677.22
	TOTAL NOVIEMBRE 2013	55,798.93

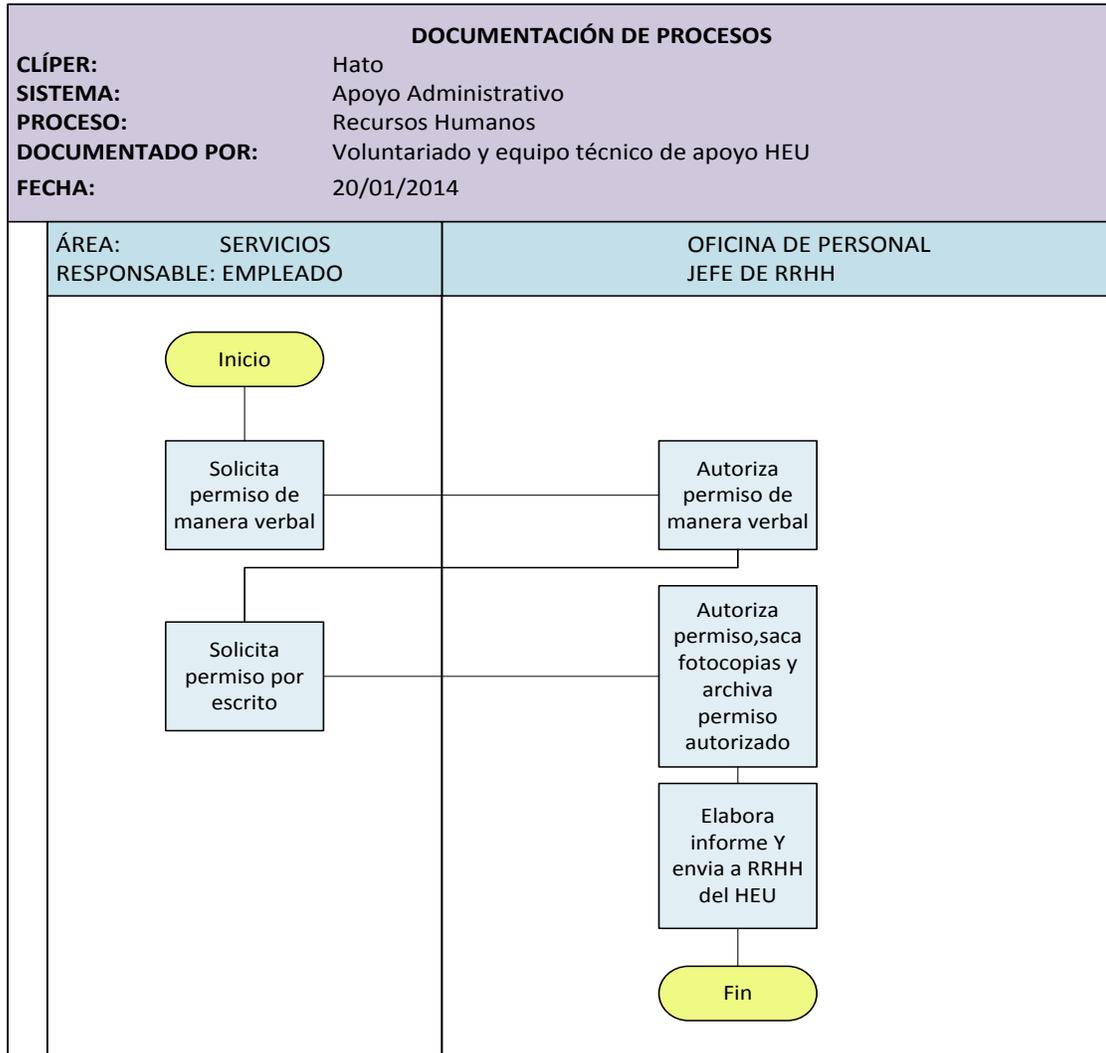
Informe de liquidación de caja chica

2.4) PROCESO DE SOLICITUD DE PERMISOS (RECURSOS HUMANOS)

Tabla 8: Ficha técnica del proceso de solicitud de permisos (Recursos Humanos)

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESOS:		Recursos Humanos					
PRODUCTOS:		Permisos					
FECHA		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
No	Pasos	Área/ Responsable	TIEMPOS				
1	Empleados solicitan permiso de manera verbal responsable de recursos humanos	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
2	Responsable de Recursos humanos autoriza el permiso de manera verbal para retirarse por una o dos horas del establecimiento	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
3	Empleados solicitan permiso por escrito	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Solicitud de permiso			
			Política	no			
4	Autoriza permiso, saca fotocopia	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de autorización de permiso			
			Política	no			
5	Elabora informe y se envía a RRHH en HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil		Hr.	20	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe de ausencias de personal			
			Política	no			
TOTAL TIEMPO ÚTIL			50 MIN				

Ilustración 8: Flujograma de procesos Recursos humanos



HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE HONDURAS

PERMISO DE SALIDA

Registralos M.D.C. de del

Nombre del Empleado:
Ámbito de Salud:
Donde Localizado:

FIRMA DEL EMPLEADO FIRMA DEL JEFE DE MEDICATO
FIRMA DEL DEPARTAMENTO

REQUERIDO

HORA DE SALIDA FIRMA DEL GUARDA
PORTON N.º NOMBRE DEL GUARDA

OBSERVACIONES:

Formato utilizado para solicitud de permisos

Fecha	Hora	Nombre y Apellido	Permiso
07/06/14	1:30 PM	Ricardo Mesa Guadalupe	Permiso Salida 07/06/14
08/06/14	2:48 P.M	Licardo Avelino Ortega	Permiso Salida 08/06/14
07/06/14	4:35 P.M	Martha Flora Eluit	Permiso Salida 07/06/14
08/06/14		Edelberto Sandoval Ponce	Permiso Salida 10 ensero
08/06/14		Rafaelito Mesa Guadalupe	Permiso Salida 30 dias Cred
08/06/14		Edelberto Sandoval Ponce	Permiso Salida 30 dias Cred
07/06/14		Verónica del Olivo	Permiso Salida 30 dias Cred
07/06/14		Hilvia Dorotea Orellana	Permiso Salida 30 dias Cred
09/06/14		Walter Parra Escoto	Permiso Salida 30/06/14
13/06/14		Oscar Armando Ollera	Permiso Salida 13/06/14
13/06/14		Martha Caracas	Permiso Salida 13/06/14
15/06/14		Nelson Hernández	Permiso Salida 15/06/14
15/06/14		Nelson Fernando Salgado	Permiso Credito 15/06/14

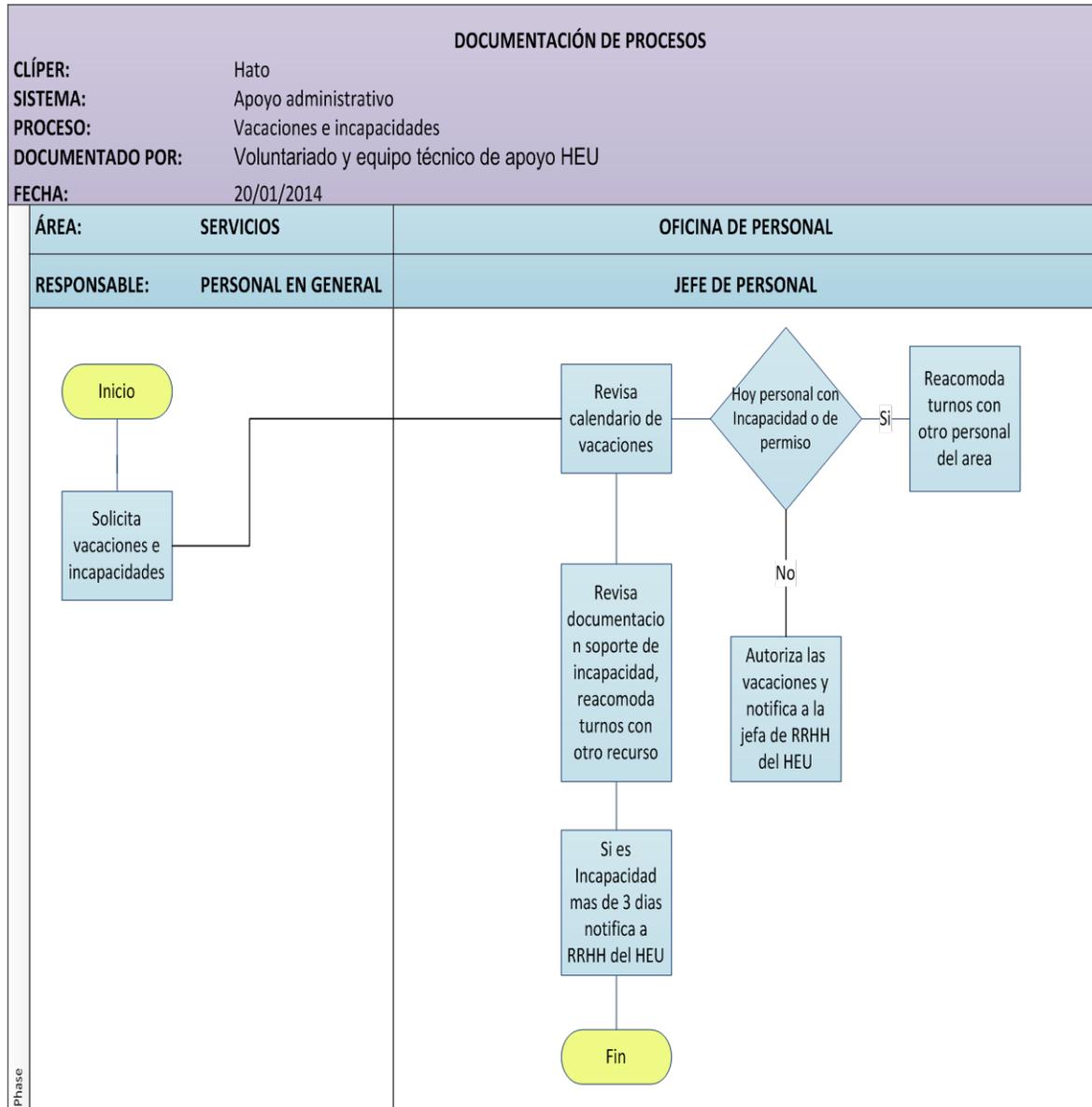
Libro donde se registran los permisos otorgados al personal de la clínica

2.4) PROCESO DE SOLICITUD DE VACACIONES (RECURSOS HUMANOS)

Tabla 9: Ficha técnica del proceso, solicitud de permisos de vacaciones

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Recursos humanos					
PRODUCTO:		Vacaciones e incapacidades					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Empleados solicitan vacaciones o incapacidad	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Solicitud de vacaciones ,Constancias de incapacidad			
			Política				
2	Revisa calendario de vacaciones	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
3	Si hay recursos con incapacidad el responsable de RR HH reacomoda turnos con otro personal del área para dar solución al servicio. En caso que no hay problema de recursos , se autoriza las vacaciones y notifica a la jefa de RRHH del HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
4	Revisa documentación de soporte de incapacidades, reacomoda turnos con otro recurso.	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	La incapacidad es mayor de 3 días se notifica a RRHH del HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			TOTAL TIEMPO ÚTIL	55 MIN			

Ilustración 9: Flujograma del proceso de Solicitud de vacaciones e incapacidades



REPUBLICA DE HONDURAS, CENTRO AMERICA
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE PERSONAL

PERMISO DE SALIDA

NOMBRE DEL EMPLEADO: Monte José Gabriel Ochoa
MOTIVO DE SALIDA: Deuda Personal
DONDE LOCALIZARLO: Ciudad Nueva / Nueva Esperanza
LUGAR Y FECHA: 20/01/2014 Intm. Nueva Esperanza

FIRMA DEL SOLICITANTE: [Firma]

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO: [Firma]

FIRMA JEFE DEL DEPTO.: [Firma]

REGISTRO

NUMERO QUE MARCA: _____ FIRMA DEL VIGILANTE: _____
HORA DE SALIDA: _____ FIRMA DEL VIGILANTE: _____
OBSERVACIONES: _____

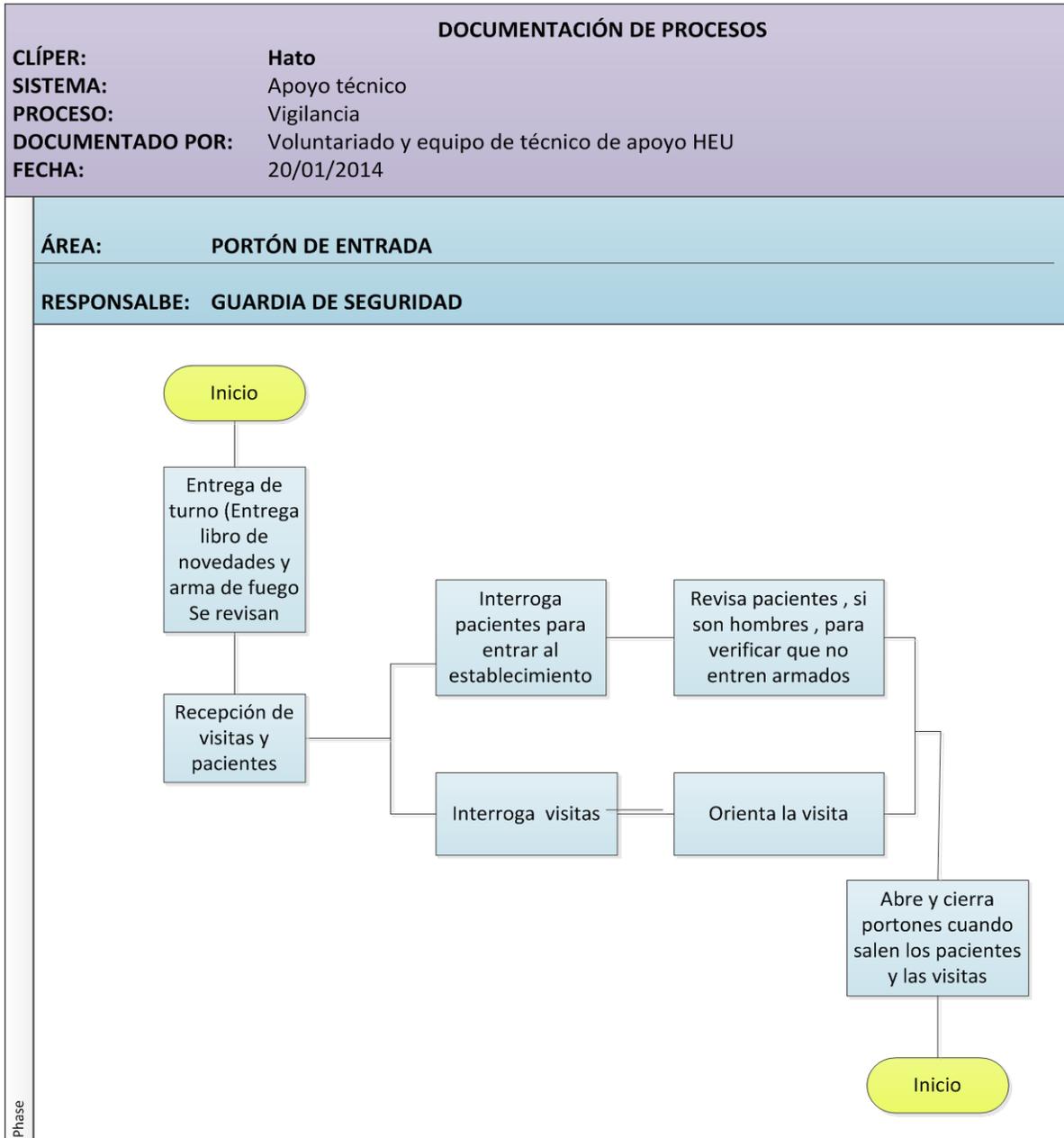
Hoja de solicitud de permisos firmada por los encargados del departamento

2.5) PROCESO DE VIGILANCIA

Tabla 10: Ficha técnica del proceso de vigilancia

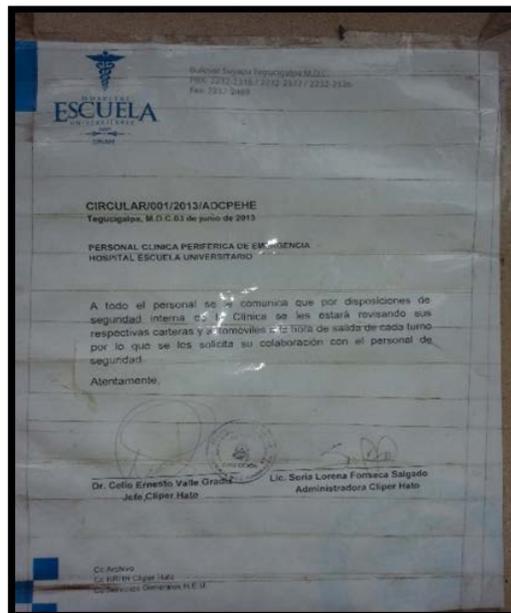
FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Vigilancia					
PRODUCTO:		Seguridad de las instalaciones					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Vigilante recibe turno e indumentaria (Arma de fuego) ,y libro de novedades	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Libro de novedades			
			Política	No			
2	Cuando los pacientes y visitas ingresan , vigilante interroga hacia qué área de la clínica se dirige	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				
3	En algunos casos se procede a revisar visitas que llegan (Solo hombres) No se revisan vehículos	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
4	Registra en libro algunos incidentes	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil	Hr.		min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Libro de registros			
			Política				
5	Registra salida de ambulancia al hospital Escuela	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil	Hr.		min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de registro de salida			
			Política				
6	Registra Entrada de ambulancia cuando regresa del hospital Escuela	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil	Hr.		min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de registro de salida			
			Política				
			TOTAL TIEMPO ÚTIL	23 MIN			

Ilustración 10: Flujograma del proceso de Vigilancia





Caseta de vigilancia y Portón de entrada a la clínica.



Memorándum en donde se establece la política de revisión de personal y visitantes.

2. PROCESO DE APOYO, DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

3.1 Laboratorio clínico

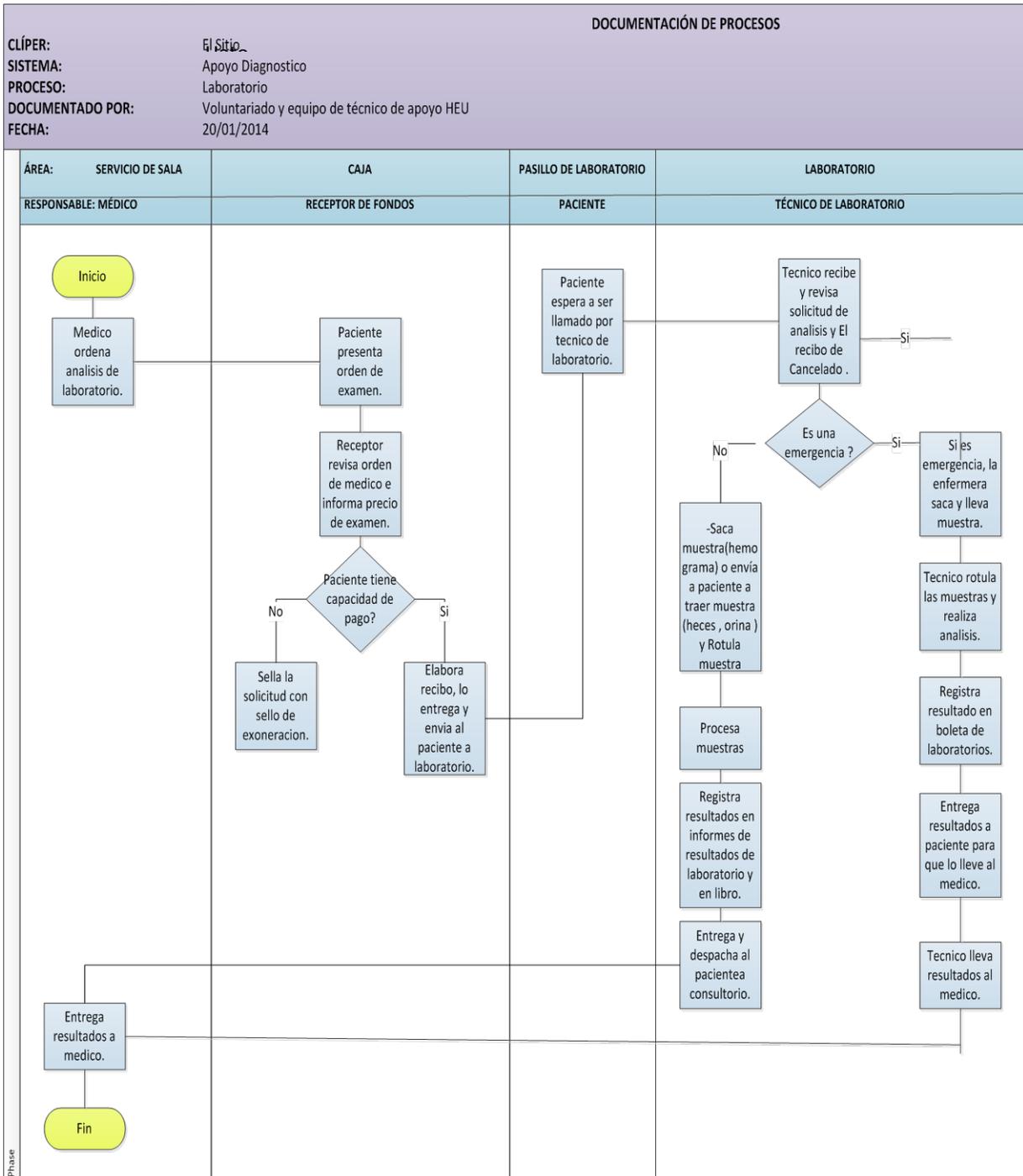
3.2 Farmacia

3.1) PROCESO DE LABORATORIO CLINICO

Tabla 81: Ficha técnica del proceso de laboratorio clínico

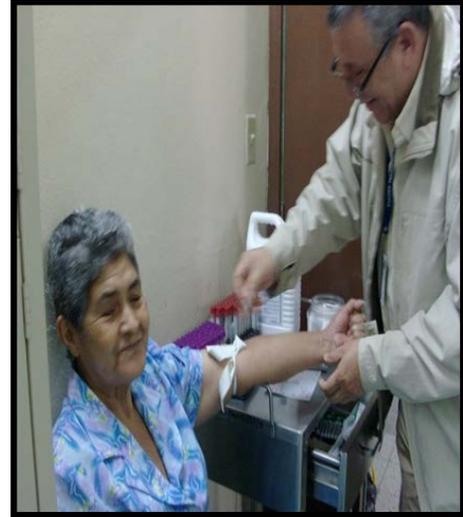
FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Laboratorio						
PRODUCTO:		Exámenes realizados						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Medico ordena análisis de laboratorio.	Servicio /sala	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	Orden de examen de laboratorio				
			Política	No				
2	Paciente presenta orden de examen de laboratorio.	Paciente / Técnico responsable	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política	No				
3	Paciente espera a ser llamado por técnico de laboratorio.	Paciente en pasillo de laboratorio	Tiempo Útil		Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
4	Técnico recibe y revisa solicitud de análisis y recibo de pago.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
5	En caso de que el examen no se haya cancelado el paciente regresa a caja.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
6	Técnico toma muestra de sangre de paciente, en caso de ser hemograma, le entrega un frasco para toma de muestra orina o eses	Paciente/ heces	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	Técnico rotula las muestras y realiza análisis.	Técnico de laboratorio en área de recepción de muestra.	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Procesa muestras ,		Tiempo Útil		Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
4	Técnico recibe y revisa solicitud de análisis y recibo de pago.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Registra resultados en boleta de exámenes y en libro de registro	Bacteriología y Urología Bacteriología y Urología	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Tiempo Útil					
			Tiempo Ocioso					

Ilustración 11: Flujograma del proceso de laboratorio





Hoja de remisión de exámenes presentada por el paciente



Técnico toma la muestra del paciente



Equipo clínico para realizar análisis de muestras

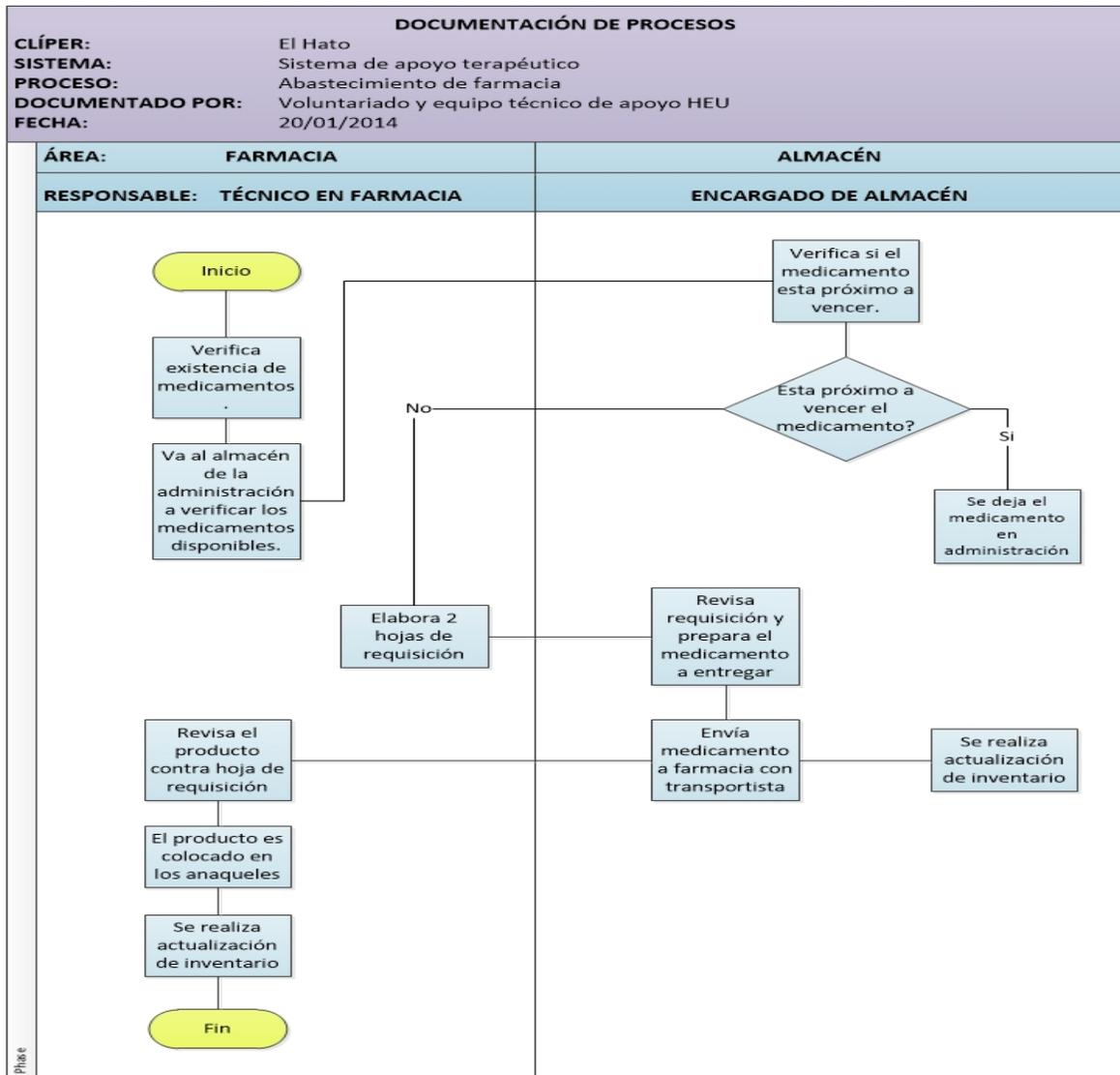
3.2) PROCESO DE FARMACIA

3.2.1) Proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia

Tabla 12: Ficha técnica del proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Abastecimiento de medicamentos a Farmacia						
PRODUCTO:		Medicamento entregado a farmacia						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Técnico Verifica existencia de medicamentos en farmacia.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción	Una vez por semana				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
2	Va al almacén en administración a verificar los medicamentos disponibles.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	6	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción	Una vez por semana				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
3	Verifica si el medicamento está próximo a vencer y se deja el medicamento en el área de la administración. En caso de que no este próximo a vencer, elabora 2 hojas de requisición	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil	Hr.	10	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción	Una vez por semana				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
4	Revisa requisición y prepara el medicamento a entregar.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil	Hr.	10	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Requisición de medicamento				
			Política	No				
5	Entrega a motorista de ambulancia medicamento para trasladarlo a farmacia y procede a actualizar el inventario.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil	Hr.	6	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción	Una vez por semana				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
6	Revisa el producto contra hoja de requisición.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción	Una vez por semana				
			Instrumento de registro	Hoja de requisición				
			Política	No				
7	El producto es colocado en los anaqueles.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción	Una vez por semana				
			Instrumento de registro	No				
			Política	No				
8	Se realiza actualización de inventario.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min		
			Producción	Una vez por semana				
			Instrumento de registro	Kardex				
			Política	No				
TIEMPO ÚTIL TOTAL			1 HORA 2 MIN					

Ilustración 12: Flujo del proceso de Abastecimiento de medicamentos a farmacia



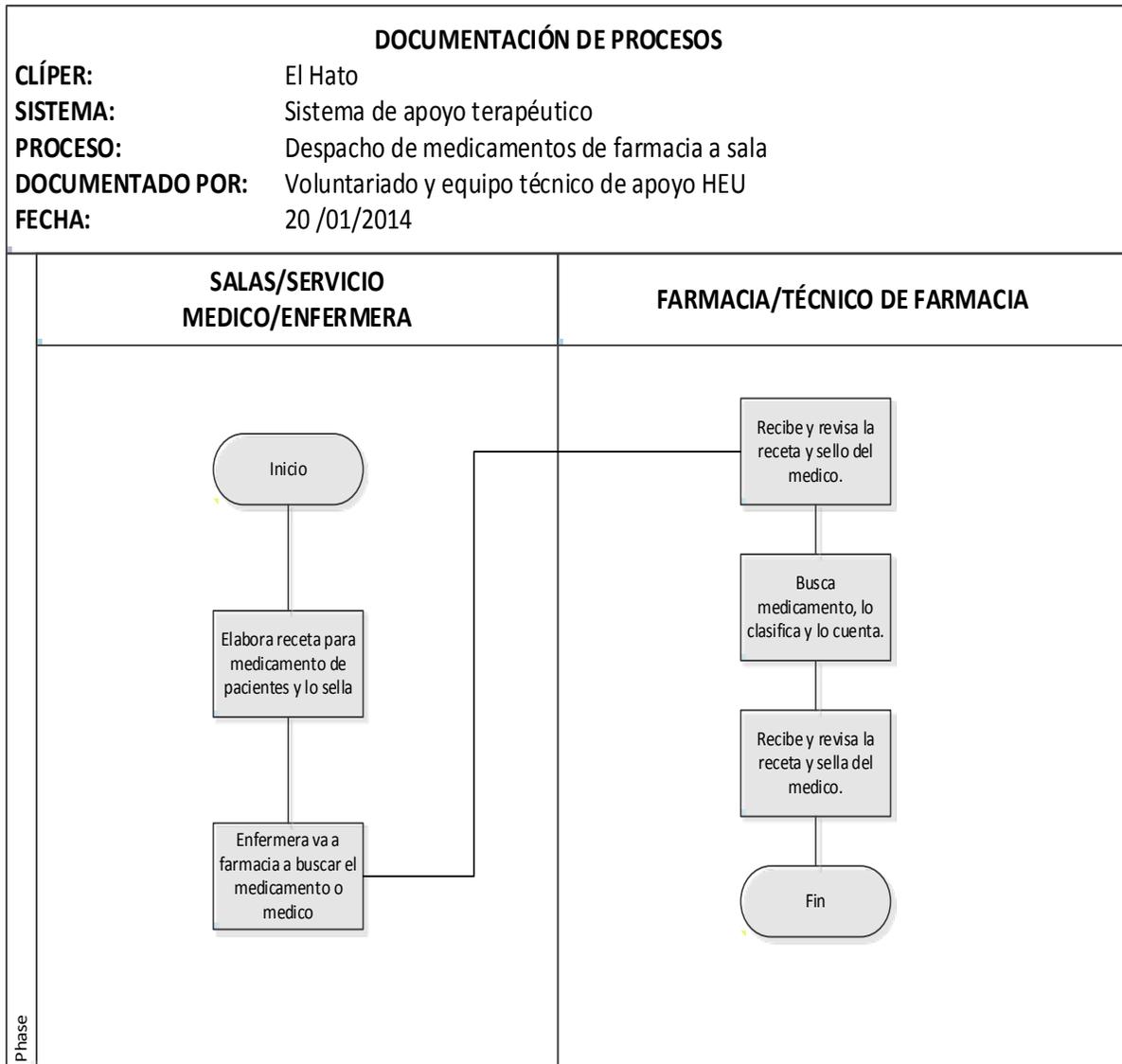
3.2) PROCESO DE FARMACIA

3.2.2) Proceso de despacho de medicamentos de farmacia a sala

Tabla 13: Ficha técnica del proceso de abastecimiento de medicamento a salas

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Farmacia						
PRODUCTO:		Salas abastecidas de medicamento						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS					
1	Elabora receta para medicamento de pacientes y lo sella.	Salas/Servicio	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
		Médico/ Enfermera	Producción	30 promedio diario				
			Instrumento de registro	Receta				
			Política	No				
2	Enfermera o médico va a farmacia a buscar el medicamento.	Salas/Servicio	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
		Médico/ Enfermera	Producción	30 promedio diario				
			Instrumento de registro	Receta				
			Política					
3	Recibe y revisa la receta y sello del médico.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil		Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
		Farmacia/ Técnico de farmacia	Producción	30 promedio diario				
			Instrumento de registro	Receta				
			Política	No				
4	Busca medicamento, lo clasifica y lo cuenta.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
		Farmacia/ Técnico de farmacia	Producción	Receta				
			Instrumento de registro	Receta				
			Política	No				
5	Entrega medicamento a médico o enfermera.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil		Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
		Farmacia/ Técnico de farmacia	Producción	30 en promedio				
			Instrumento de registro					
			Política					
TIEMPO ÚTIL TOTAL			20 MIN					

Ilustración 13: Flujograma del proceso de despacho de medicamentos a salas



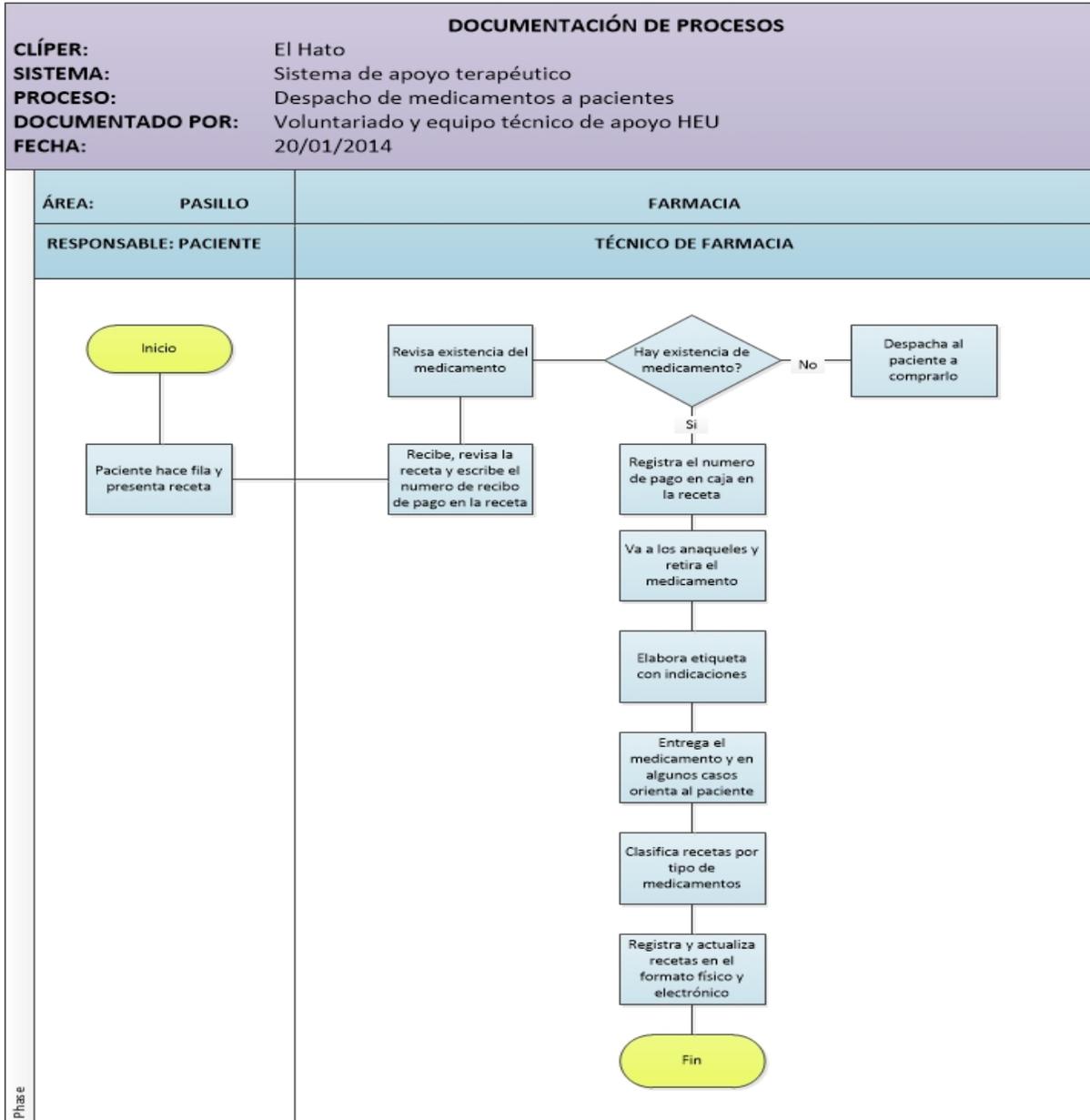
3.2) PROCESO DE FARMACIA

3.2.3) Proceso de despacho de medicamentos a pacientes

Tabla 14: Ficha técnica del proceso de despacho de medicamentos a pacientes

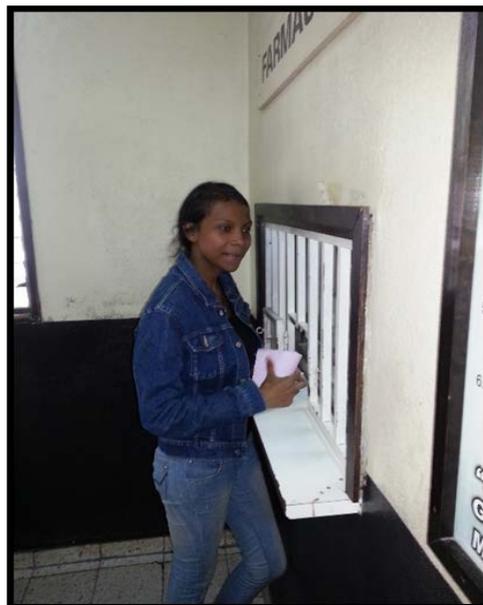
FORMATO PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
POCESO:		Farmacia						
PRODUCTO:		Recetas despachadas						
FECHA:		20/01/2014						
CONSULTOR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Paciente hace fila y presenta receta a técnico de farmacia	Pasillo/ Paciente	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción	No				
			Instrumento de registro	Recetas				
			Política	No				
2	Recibe, revisa la receta y escribe el número de recibo de pago en receta.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
3	Revisa existencia de medicamento	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
4	Si no hay medicamento se despacha al paciente a comprarlo, si el medicamento está disponible se anota el número de recibo en la receta.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil		Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
5	Va a los anaqueles y retira el medicamento.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
6	Elabora etiqueta con indicaciones.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil		Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	Entrega el medicamento y en algunos casos orienta al paciente.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Clasifica recetas por tipo de medicamentos.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Registra y actualiza recetas en el formato físico y electrónico.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil		Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					

Ilustración 14: Flujograma del proceso de despacho de medicamentos a pacientes





Se prepara el medicamento, se etiqueta con las indicaciones de uso y es despachado.



Paciente se presenta en ventanilla con receta y recibo de pago

4. PROCESOS DE ATENCIÓN CLÍNICA

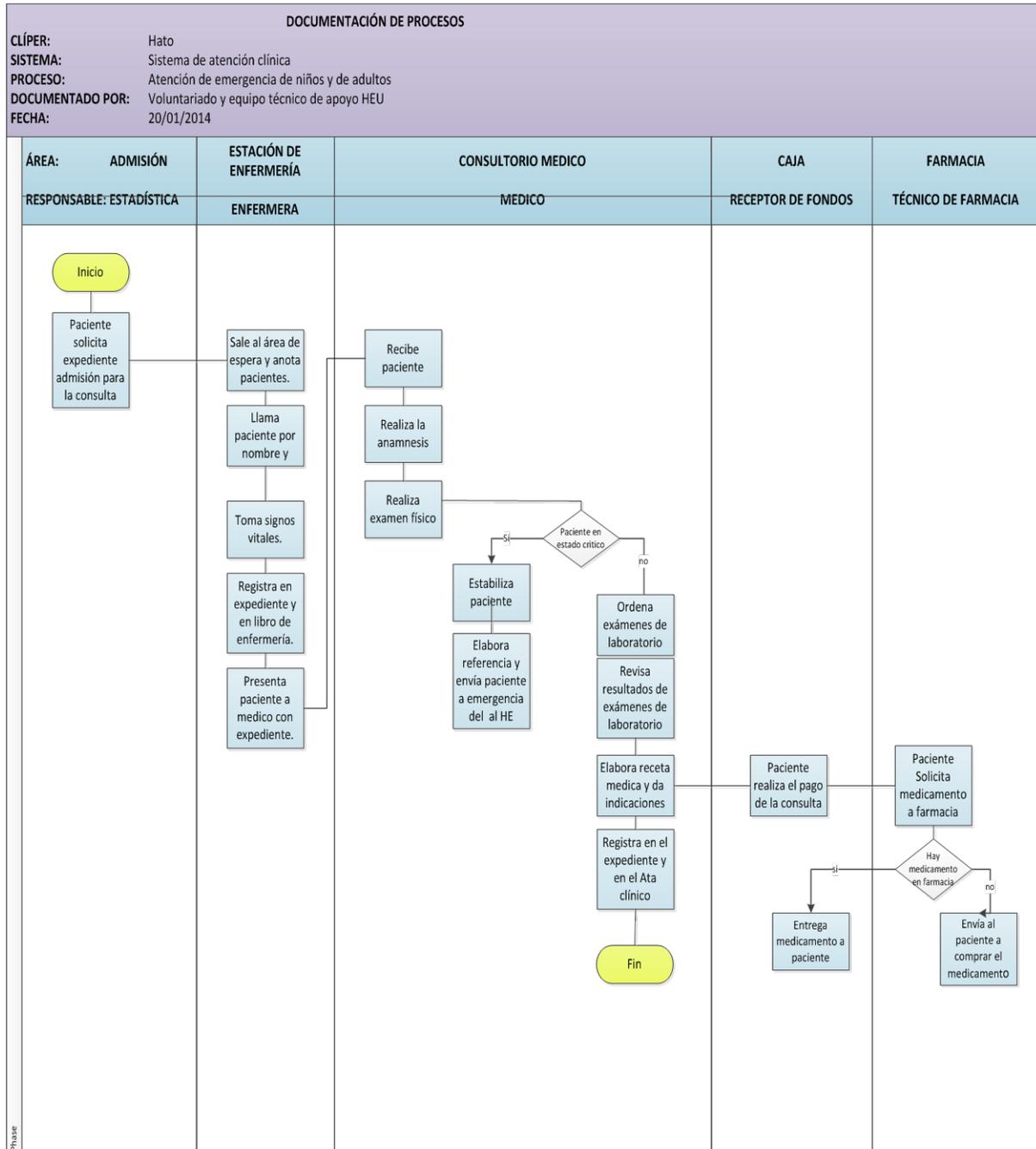
4.1 Atención de emergencia

4.1) PROCESO DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS

Tabla 95: Ficha técnica del proceso de atención a emergencias

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Emergencia						
PRODUCTO:		Atención de emergencias de Niños y de adultos						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Se presenta a ventanilla y solicita expediente para ser admitido a la consulta	Ventanilla de Admisión / Paciente	Tiempo Útil	Hr.	13	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Tarjeta de identidad				
			Política					
2	Auxiliar de Enfermera viene a sala de espera y anota los pacientes	Auxiliar Enfermera	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
3	Enfermera llama paciente y toma signos vitales. Registra paciente en libro y en expediente.	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	1	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Libro de registro de enfermería				
			Política					
4	Lleva paciente junto con el expediente y lo presenta al medico	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
5	Medico interroga paciente , lo evalúa	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
	Si el paciente está en estado crítico , lo estabiliza y elabora referencia y lo envía al hospital Escuela, sino, solicita exámenes de laboratorio cuando lo considera necesario	Medico de turno	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	El familiar del paciente o el paciente va a realizar y traer resultados de exámenes	Paciente o familiar de paciente	Tiempo Útil	Hr.	40	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Medico evalúa resultados , indica tratamiento farmacéutico y da indicaciones	Medico	Tiempo Útil	Hr.	3	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción	Receta				
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Medico registra atención en ATA y en expediente de paciente	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	ATA Y Expediente				
			Política					
10	Paciente se va caja y realiza el pago de la consulta, si tiene dinero .sino, el médico exonera pago para que reclame medicamento.	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro	Recibo de pago				
			Política					
11	Paciente va a farmacia y reclama medicamento .Si hay se le despensa el medicamento .sino, se le envía con la recta para que lo compre.		Tiempo Útil	Hr.	5	min		
			Tiempo Ocioso	Hr.		min		
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
			TIEMPO ÚTIL TOTAL	1 HORA 40 MIN				

Ilustración 15: Flujograma del proceso de atención a emergencias de adultos y niños

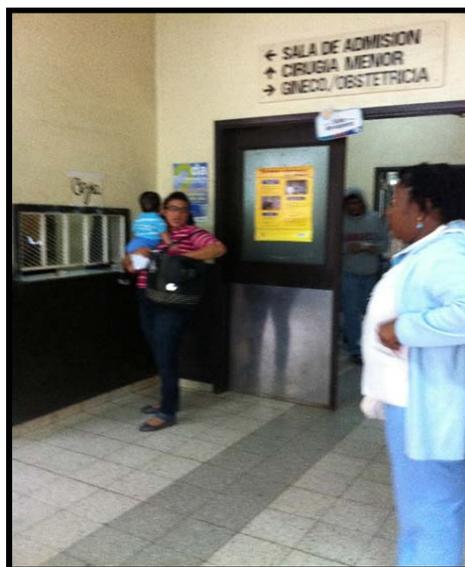




El médico realiza anamnesis al paciente

INDICADOR	PRESENCIA	INTENSIDAD	COMENTARIOS
1. Fiebre			
2. Tos			
3. Dificultad para respirar			
4. Dolor en el pecho			
5. Dolor de cabeza			
6. Dolor de garganta			
7. Dolor de estómago			
8. Dolor de espalda			
9. Dolor de articulaciones			
10. Dolor de extremidades			
11. Dolor de ojos			
12. Dolor de oídos			
13. Dolor de nariz			
14. Dolor de boca			
15. Dolor de piel			
16. Dolor de músculos			
17. Dolor de tendones			
18. Dolor de nervios			
19. Dolor de órganos internos			
20. Dolor de órganos externos			

Hoja de registro de atención en AT1



Paciente en sala de espera, recibe número y espera a ser llamado por enfermera.

2014

Documentación por procesos de Clínica Periférica Las Crucitas



USAID/MSH/ULAT

12/02/2014

PROCESOS DOCUMENTADOS

CLÍNICA PERIFÉRICA LAS CRUCITAS

1. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

- 1.1 Admisión de pacientes
- 1.2 Registros médicos y estadísticos
- 1.3 Limpieza
- 1.4 Transporte

2. PROCESO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

- 2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)
- 2.2 Fondos recuperados
- 2.3 Caja Chica
- 2.4 Recursos Humanos
- 2.5 Vigilancia

3. PROCESO DE APOYO, DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

- 3.1 Laboratorio clínico
- 3.2 Farmacia

4. PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 4.1 Atención a emergencia

I. PROCESO DE GESTIÓN DE PACIENTES

I.1 Admisión de pacientes

I.2 Registros médicos y estadísticos

I.3 Limpieza

I.4 Transporte

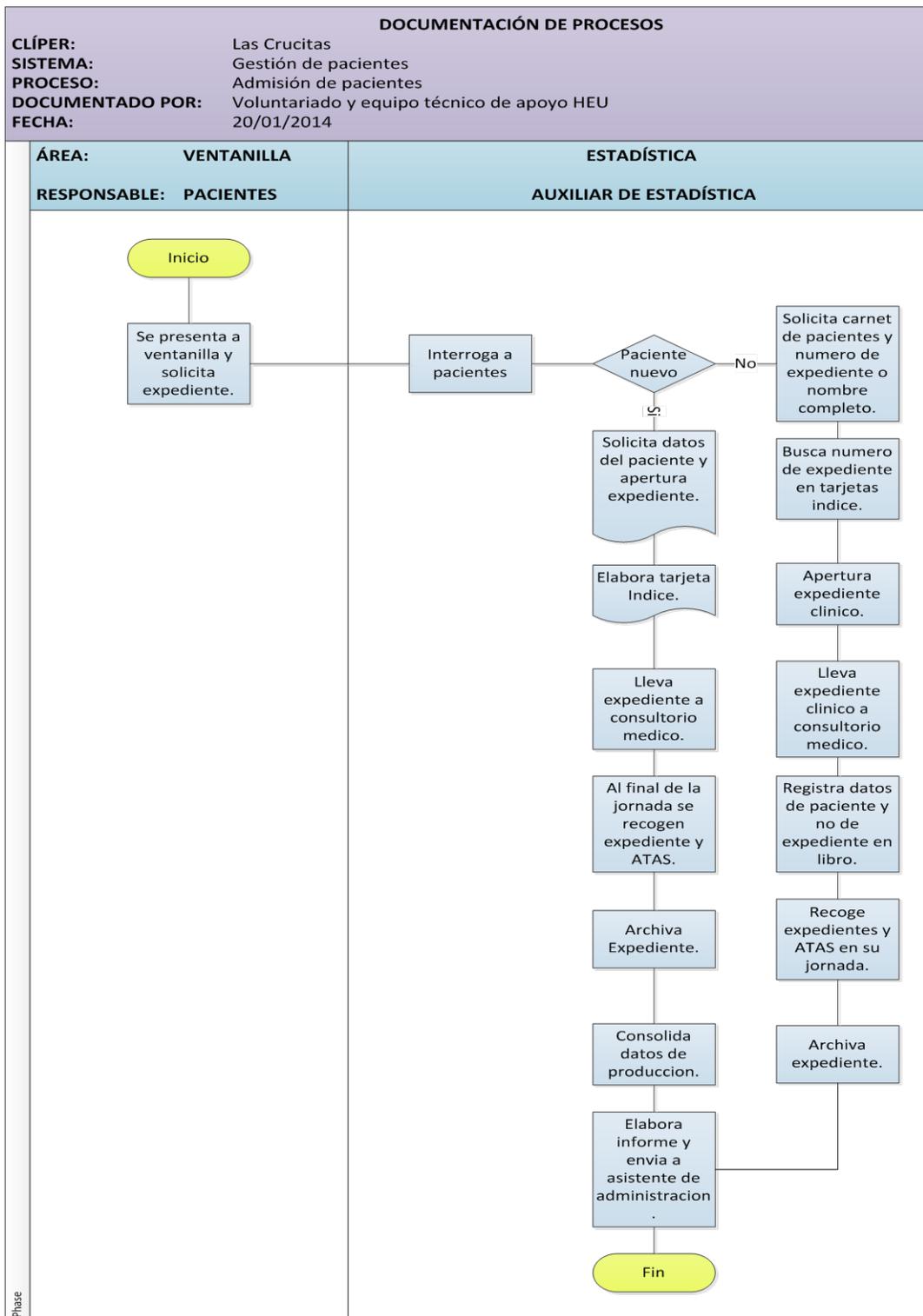
1.1) PROCESO ADMISIÓN DE PACIENTES

Tabla 1: Ficha técnica para levantamiento de tiempos proceso Admisión de Pacientes

FICHA DE DOCUMENTACION DE PROCESOS							
PROCESO:	Admisión de pacientes						
PRODUCTO:	Paciente admitido						
FECHA:	20/01/2014						
ELABORADO POR:	Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente se presenta en ventanilla y solicita expediente	Ventanilla de admisión/Paciente	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	30 en promedio			
			Instrumento de registro	Carnet			
			Política	No			
2	Interroga a paciente sobre sus datos personales	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	30 en promedio diario			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Si el paciente es nuevo se solicita información personal, se abre expediente y elabora tarjeta índice.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Tarjeta índice y expediente			
			Política	No			
4	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice y saca expediente del archivo.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	30 en promedio diario			
			Instrumento de registro	expediente			
			Política	No			
5	Lleva expediente al consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	30 en promedio diario			
			Instrumento de registro	Expediente y ATAS			
			Política	No			
6	Al final de la jornada se recoge expedientes y ATAS	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	30 en promedio diario			
			Instrumento de registro	Expediente			
			Política	No			
7	Consolida datos de producción	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	1 vez por turno			
			Instrumento de registro	ATAS			
			Política	No			
8	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	1 vez por turno			
			Instrumento de registro	Informe			
			Política	No			
9	Solicita carnet a paciente, número de expediente o nombre completo	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Carnet o identidad			
			Política	No			
10	Si ya tiene expediente busca número en tarjeta índice	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Tarjeta índice			
			Política	No			

NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS			
			Tiempo Útil	Hr.	Min	
11	Busca de expediente clínico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Ocioso	Hr.	5	Min
			Producción			
			Instrumento de registro	Expediente		
			Política	No		
12	Lleva expediente clínico a consultorio medico	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción			
			Instrumento de registro	Expediente clínico		
			Política	No		
13	Registra datos de pacientes y número de expediente en libro.	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción			
			Instrumento de registro	Libro de registro		
			Política	No		
14	Recoge expedientes ATAS en su jornada	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	30 en promedio diario		
			Instrumento de registro	Expedientes y ATAS		
			Política	No		
15	Expediente es archivado	Estadística/auxiliar de estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	30 en promedio diario		
			Instrumento de registro	Expediente		
			Política	No		
			Total de Tiempo útil	1 Hora 33 Min		

Ilustración1: flujograma de proceso Admisión de Pacientes.





Ventanilla donde se presentan los pacientes para a solicitar expediente



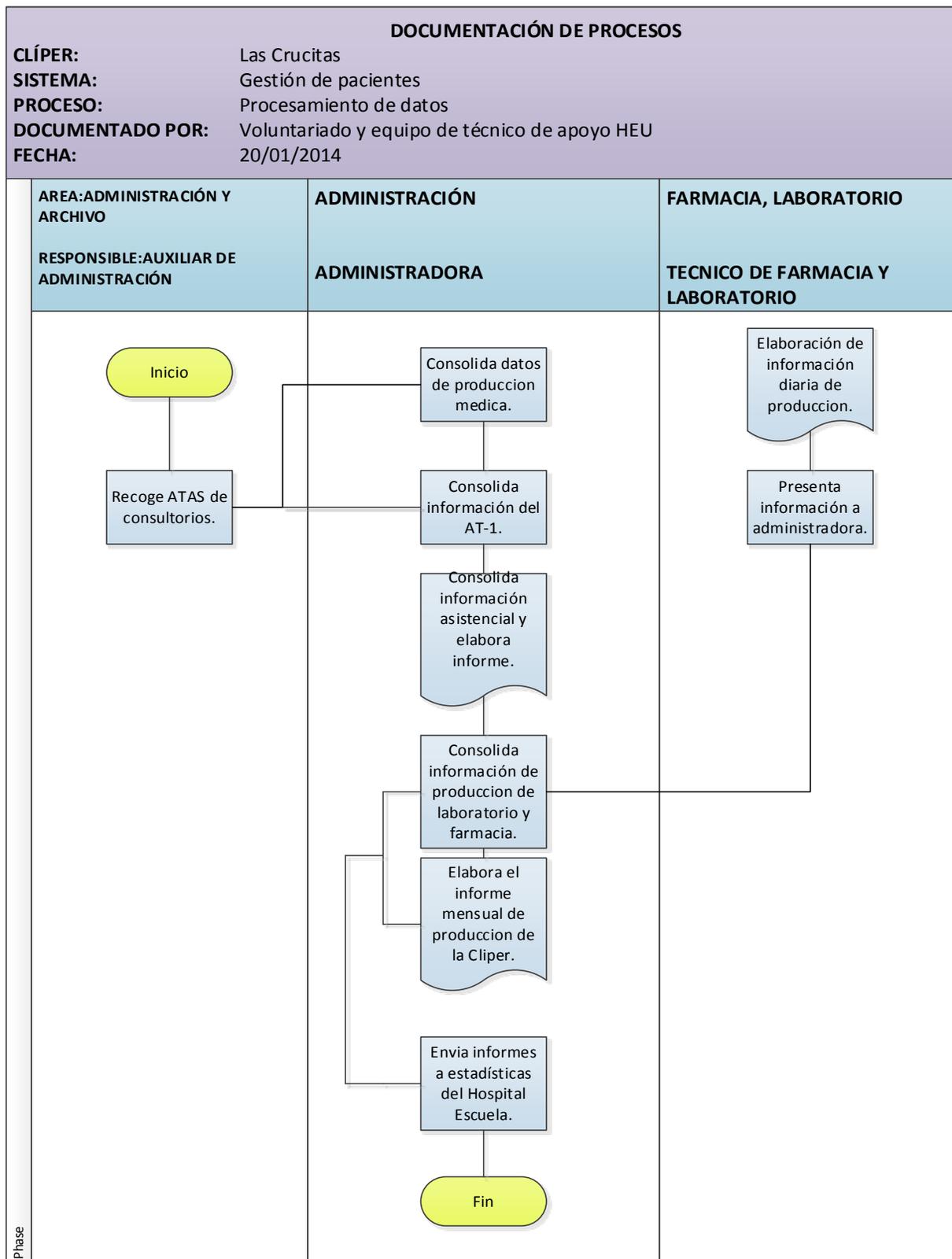
Estante donde se guardan los expedientes de los pacientes

1.2) PROCESO REGISTROS MEDICOS Y ESTADISTICOS

Tabla 2: Ficha de documentación del proceso de registros médicos y estadísticos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:		Proceso de registros médicos y estadísticos						
PRODUCTO:		Informes estadísticos de producción						
FECHA:		20/01/2014						
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Recoge ATAS de consultorio	Administración y archivo/Auxiliar de administración	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
2	Consolida datos de producción de atención medica	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	ATAS				
			Política	no				
3	Consolida información del AT-1	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	AT1.Formato de informe				
			Política	no				
4	Consolida información asistencial y elabora informe	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	Formatos de informes mensuales				
			Política					
5	Consolida información de producción de laboratorio y farmacia	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
6	Elaboración de información diaria de producción	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
7	Presenta informe a administración	Farmacia, Laboratorio/ Técnico de laboratorio o farmacia	Tiempo Útil		Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
8	Elabora el informe mensual de producción de la clíper	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
9	Elaboración de informe trimestral	Administración/ Administradora	Tiempo Útil		Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
10	Envía informes a estadística del HEU	Administración/ Administradora	Tiempo Útil					
			Tiempo Ocioso					
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
Total tiempo útil				1	Hora 45 Min			

Ilustración 2: Flujogramas del proceso de registros médicos y estadísticos.



Phase

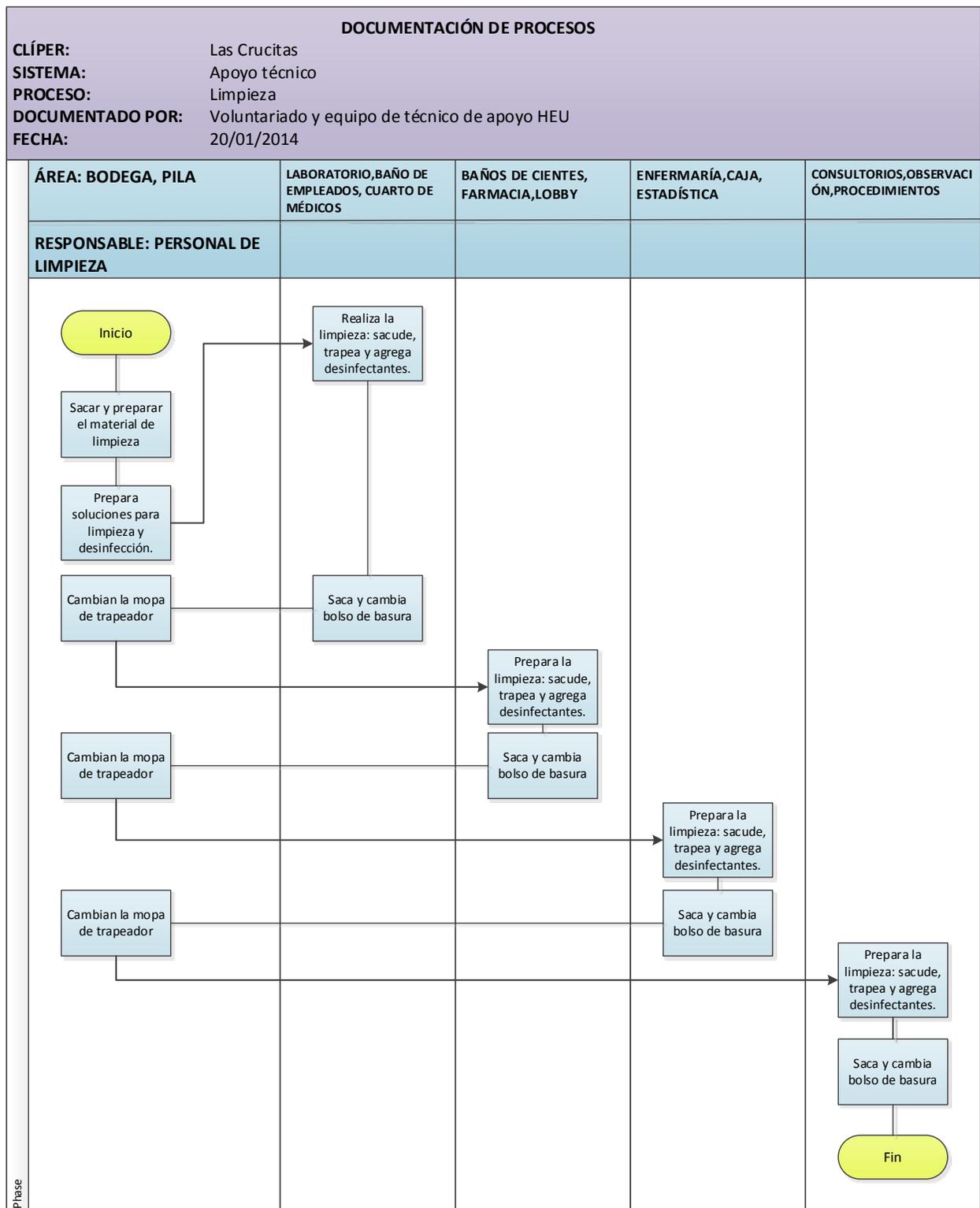
1.3) **PROCESO REGISTROS DE LIMPIEZA**

Tabla 3: Ficha técnica del proceso de limpieza

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Limpieza					
PRODUCTO:		Aseo de las instalaciones					
EQUIPO RESPONSABLE:		HEU					
FECHA:		20/01/2014					
CONSULTOR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Saca materiales de depósito y preparar el material y equipo de limpieza	Área de limpieza/empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de registro diario			
			Política				
2	Prepara soluciones para limpieza y desinfección.	Área de limpieza/técnico de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	2 veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Realiza la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos/ empleada de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Tres veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
4	Saca y cambia bolsa de basura	Laboratorio/Baño de empleados/Cuarto de médicos	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
5	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Cinco veces al día			
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Baños de pacientes/Farmacia/Lobby	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos veces al día			
			Instrumento de registro	NO			
			Política	no			
7	Saca y cambia bolso de basura	Baños de pacientes/Farmacia/Lobby	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Dos ves al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
8	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
9	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Dos veces al día			
			Política				
10	Saca y cambia bolso de basura	Enfermería/Caja/Estadística	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	no			
			Política				

NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS			
			Tiempo Útil	Hr.	min	
11	Cambian la mopa de trapeador	Área de limpieza	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción	Dos veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política			
12	Prepara la limpieza: sacude, trapea y agrega desinfectantes.	Consultorios/Observación/Procedimientos	Tiempo Útil		10	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
13	Saca y cambia bolso de basura	Consultorios/Observación/Procedimientos	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción	Tres veces al día		
			Instrumento de registro	no		
			Política	no		
Total tiempo útil			3 Horas 18 Min			

Ilustración 3: Flujogramas del proceso de limpieza.



Phase



Lugar donde se almacena el material de limpieza



Lugar donde se almacena la basura para su posterior recolección.



Lugar donde se realiza el lavado y cambio de las mopas del trapeador



Personal de aseo realiza limpieza general que hace una vez al mes.

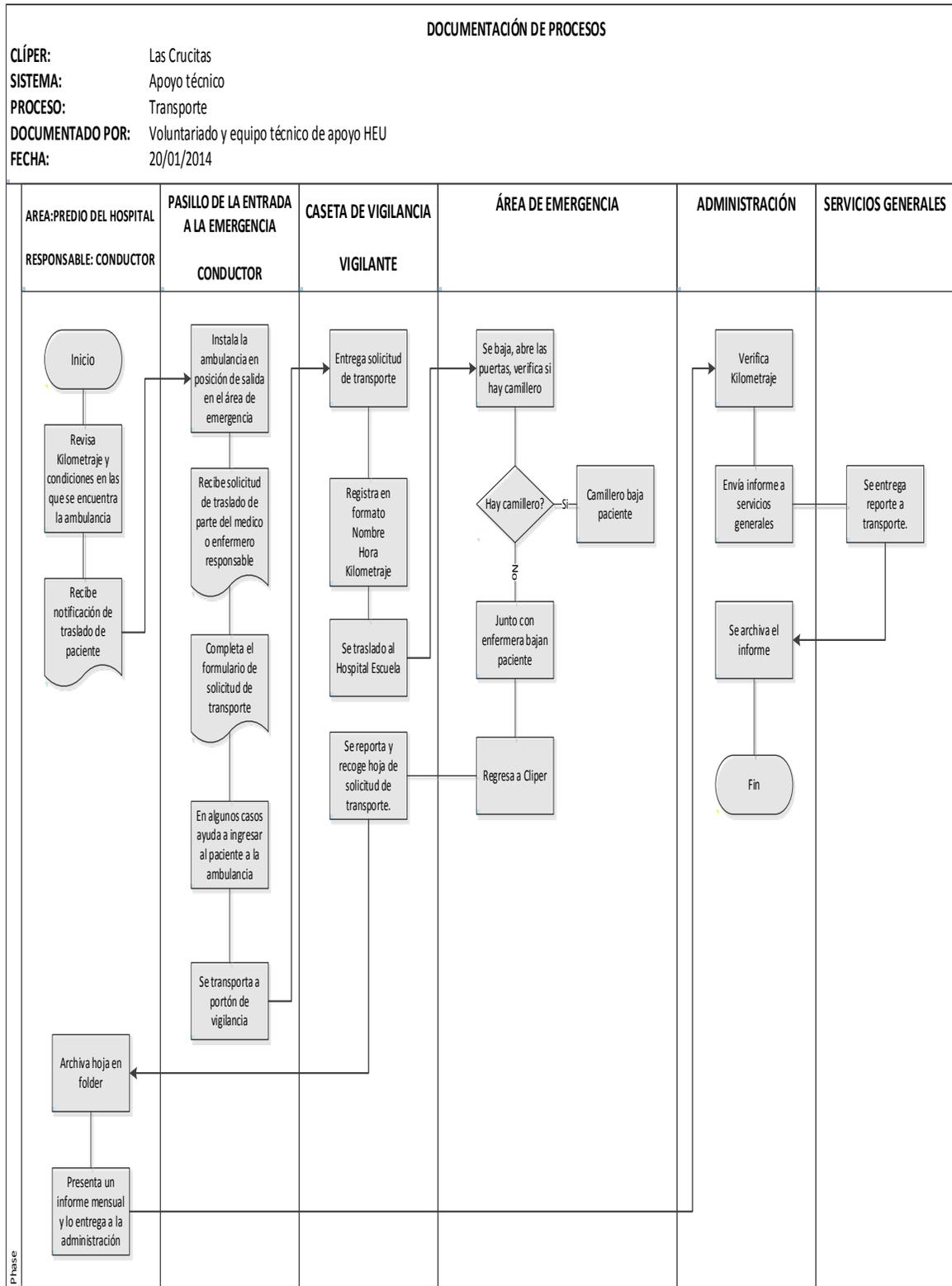
1.4) PROCESO TRANSPORTE

Tabla 4: Ficha técnica del proceso de Transporte.

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:	Transporte						
PRODUCTO:	Viajes para traslado de pacientes realizado						
FECHA:	20/01/2014						
ELABORADO POR:	Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
1	Revisa Kilometraje y condiciones en las que se encuentra la ambulancia.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Formato de registro de kilometraje			
			Política	no			
2	Recibe notificación de traslado de paciente.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia a HE			
			Política	no			
3	Instala la ambulancia en posición de salida en el área de emergencia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
4	Recibe solicitud de traslado de parte del médico o enfermero responsable.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Por lo menos 1 vez al día			
			Instrumento de registro	Referencia al HE			
			Política				
5	Completa el formulario de solicitud de transporte.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez por lo menos al día			
			Instrumento de registro	Formulario de solicitud de transporte			
			Política	no			
6	Ingreso del paciente a la ambulancia, en algunos casos ayuda a ingresar al paciente a la ambulancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Una vez ingresado el paciente en la ambulancia inicia el traslado, pero previo se reporta en portón de vigilancia.	Pasillo de la entrada a la emergencia/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Entrega solicitud de transporte.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.		min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Solicitud de transporte			
			Política				
9	Registra en formato: Nombre Hora Kilometraje en formato	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de Kilometraje			
			Política				
10	Se traslada al Hospital Escuela.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	no			
			Política	no			
11	Al llegar al hospital Escuela, se reporta con vigilancia y luego se detiene frente al área de emergencia. Se baja, abre las puertas, verifica si hay camillero.	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil	Hr.		min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				

No	Pasos	Área/ Responsable	Otros				
12	En caso que haya camillero le informa para bajar paciente de lo contrario él lo baja y entrega referencia	Área de emergencia HEU	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Referencia			
			Política	no			
13	Regresa a Clíper.	Área de emergencia	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
14	Se reporta y recoge hoja de solicitud de transporte.	Caseta de Vigilancia/ Vigilante	Tiempo Útil	Hr.	1	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Hoja de solicitud de transporte			
			Política	no			
15	Archiva hoja en folder.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	1	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al día por lo menos			
			Instrumento de registro	Folder de control de entradas y salidas			
			Política	no			
16	Presenta un informe mensual y lo entrega a la administración.	Predio del Hospital/ Conductor	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe mensual de traslados realizados			
			Política	no			
17	Verifica Kilometraje.	Administración Clíper	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Cada vez que se realiza un viaje			
			Instrumento de registro	Formato de control de Kilometraje			
			Política	no			
18	Envía informe a servicios generales.	Administración Clíper	Tiempo Útil	Hr.		Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe			
			Política	no			
19	Se entrega reporte a transporte.	Servicios Generales	Tiempo Útil	Hr.		Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Reporte semanal			
			Política	no			
20	Se archiva el informe.	Administración Clíper	Tiempo Útil	Hr.		Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez al mes			
			Instrumento de registro	Informe			
			Política	no			
Total tiempo útil			2 Horas 5 Min				

Ilustración 4: Flujogramas del proceso de Transporte



HOSPITAL ESCUELA
LA CRUCITAS

CLIPERFIATO DE EMERGENCIAS
REPUBLICA DE COLOMBIA, CENTRO AVENIDA
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA

DIAGNOSTICO: SI NO N/A

HOMBRE DEL CONDUCTOR: _____

TURNOS: A B C

Kilometraje al Recibir: _____ Kilometraje al Entregar: _____

REVISION DEL ESTADO DE LA AMBULANCIA

> TIENE CONDUCTOR BUEN VALOR (VELOCIDAD, ABILIDAD, SENSIBILIDAD, LIQUIDO FRENADO)	SI	NO
> TIENE LLANTAS DE REPUESTO, BATA, KANIBAL	SI	NO
> TIENE SOLERA, MANTOLA, MARCHAS	SI	NO
> IRAN SU PASAJERO COMPLETO LA UNIDAD	SI	NO

Nota: al encontrar cualquier anomalía en la unidad y en todas las anteriores, tener anotado en observaciones describiendo más claro posible, sus causas, el porqué está en mal estado.

Inspeccion Visual del Vehículo

OBSERVACIONES:

ENTREGA: _____ RECIBIÓ: _____ TESTIGO: _____



Formato en la que el Director verifica el kilometraje y las condiciones en que se encuentra la ambulancia

Estacionamiento de las ambulancias

2. PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

2.1 Receptoría de fondos (Tesorería)

2.2 Fondos recuperados

2.3 Caja Chica

2.4 Recursos Humanos

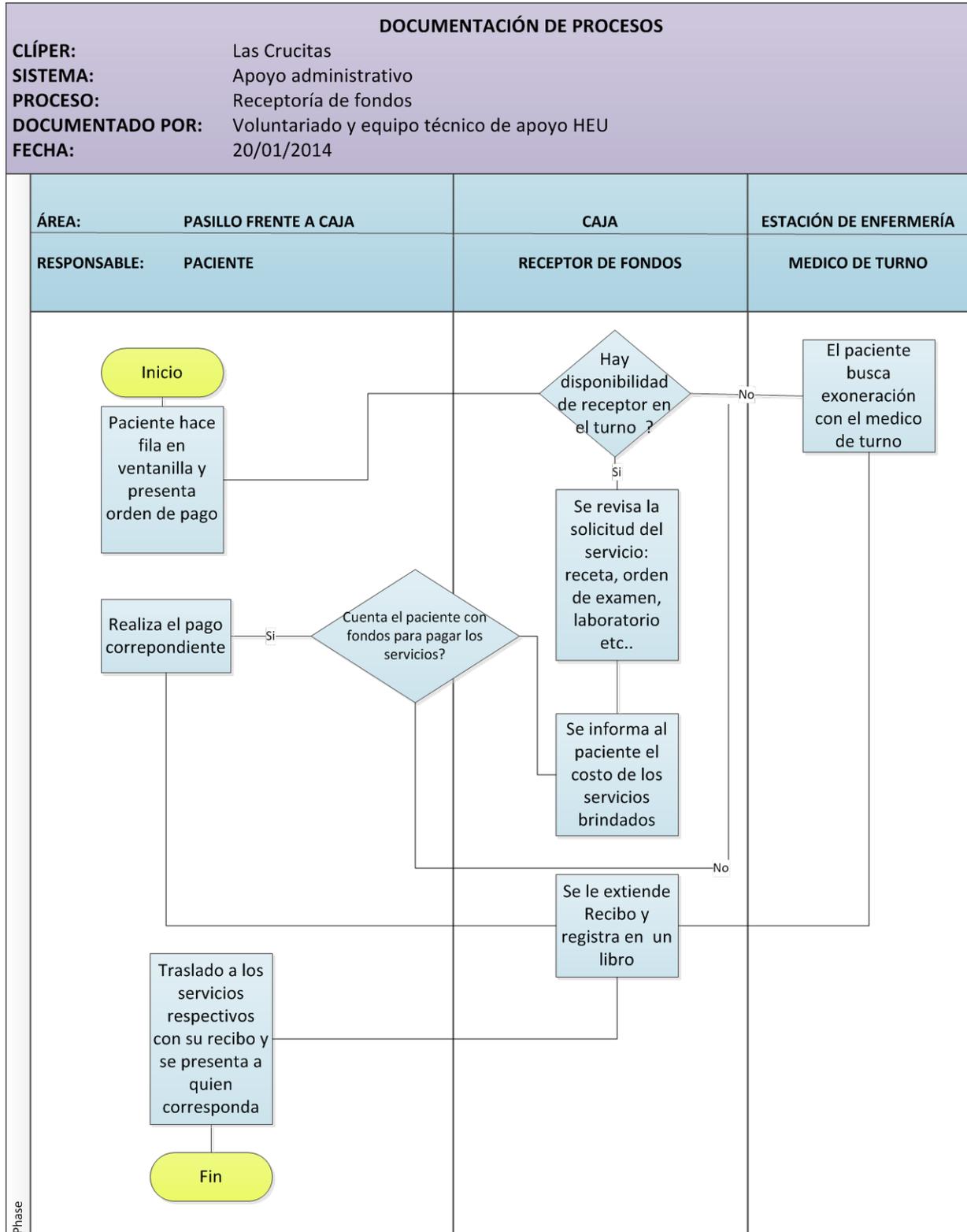
2.5 Vigilancia

2.1 RECEPCIÓN DE FONDOS (TESORERIA)

Tabla 5: Ficha técnica del proceso recepción de fondos.

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Receptoría de fondos					
PRODUCTO:		Ingresos recibidos por fondos recuperado					
FECHA::		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Paciente hace fila en ventanilla y presenta orden de servicio para pago	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	no			
2	Receptor extiende recibo, en el caso de que no haya receptor en ventanilla paciente que se le exonere servicio con el medico	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	4	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Recibo de pago			
			Política				
3	Cuando hay receptor Se revisa la solicitud del servicio: receta, orden de examen, laboratorio etc...	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	No			
4	Se informa al paciente el costo de los servicios brindados.	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	1	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	No			
5	En caso que el paciente cuente con el efectivo se extiende el recibo de lo contrario, paciente busca la exoneración, del servicio con el medico	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil	Hr.	2	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de servicio			
			Política	no			
6	Se extiende Recibo.	Estación de enfermería/ Médico de turno	Tiempo Útil				
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Paciente se traslada a los servicios respectivos con su recibo y se presenta a quien corresponda.	Pasillo frente a caja/ Paciente	Tiempo Útil				
			Tiempo Ocioso				
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Total tiempo útil	20 Min			

Ilustración 5: Flujogramas del proceso de Recepción de fondos

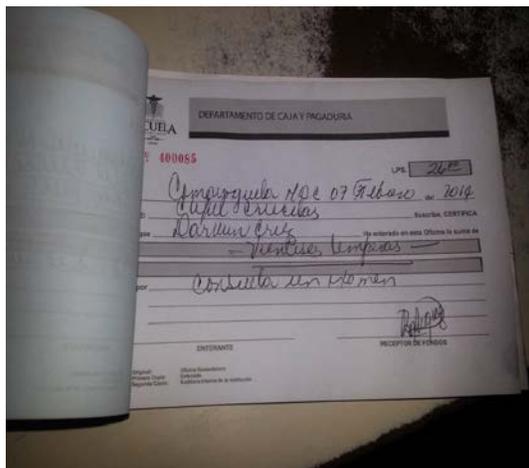




Orden que emite el médico para que el paciente vaya a cancelar a caja.



Pacientes hacen fila en ventanilla para realizar el pago



Recibo utilizado para cancelar los servicios prestados



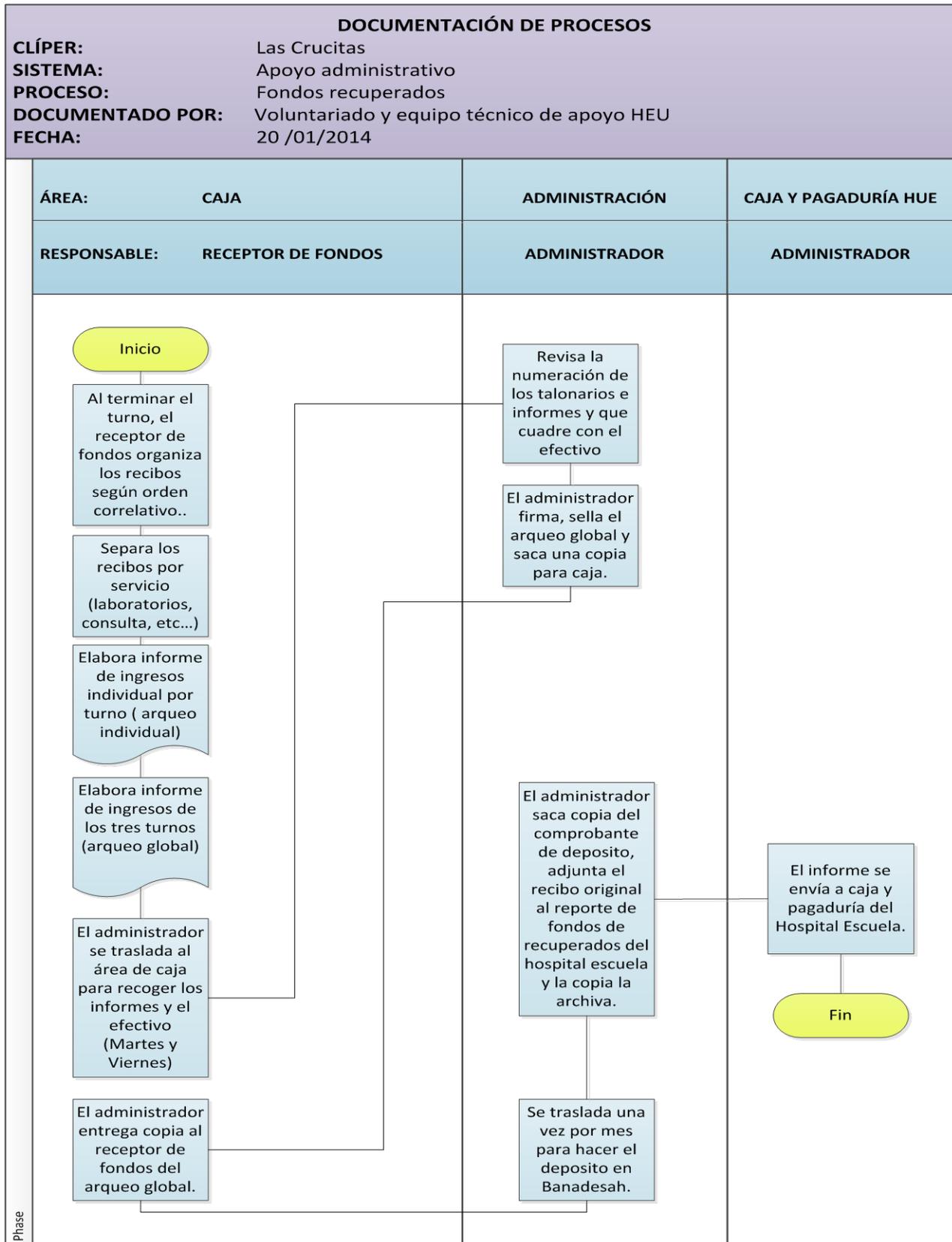
Sello de exoneración colocado en las ordenes de pacientes

2.1 FONDOS RECUPERADOS (TESORERIA)

Tabla 6: Ficha técnica del proceso de fondos recuperados

PROCESO:		Fondos recuperados				
PRODUCTO:		Informes de ingresos elaborados				
EQUIPO RESPONSABLE:		Deysi flores				
FECHA:		20/01/2014				
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU				
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS			
1	Receptor de fondos organiza los recibos según orden correlativo	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min
			Producción	Dos veces al día		
			Instrumento de registro	Talonarios de pago		
			Política			
2	Separa los recibos por servicios	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Dos veces al día		
			Instrumento de registro	Formato de registro de ingresos		
			Política			
3	Elabora informe de ingresos por turno(arqueo individual)	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	10	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Una vez al día		
			Instrumento de registro	Informe de ingresos diarios		
			Política	no		
4	Elabora informe de ingresos de los 3 turnos (arqueo global)	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	10	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Una vez al día		
			Instrumento de registro	Informe de ingresos global		
			Política	no		
5	El administrador se traslada al área de caja para recoger los informes y el efectivo (martes y viernes)	Caja/Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Una vez al día		
			Instrumento de registro	Formato de ingresos recibidos por técnico de turno		
			Política			
6	El administrador entrega copia de arqueo global al receptor de turno	Caja/ Receptor de fondos	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min
			Producción	Una vez al día		
			Instrumento de registro	Formato de arqueo de caja		
			Política	no		
7	Revisa que la numeración de los talonarios e informes cuadren con el efectivo	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Una vez por semana		
			Instrumento de registro	Talonarios e informes		
			Política	no		
8	El administrador firma y sella el arqueo global y saca una copia para caja	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Un vez diaria		
			Instrumento de registro	Informe de arqueo global		
			Política			
9	El administrador saca copia del comprobante de depósito, adjunta el recibo original al reporte de fondos recuperados de HEU y se archiva copia	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción			
			Instrumento de registro	no		
			Política			
10	Se traslada una vez por mes para hacer el depósito en BANADESAH	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	30	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Una vez por mes		
			Instrumento de registro	Informe de deposito		
			Política	no		
11	El informe se envía a caja y pagaduría del HEU	Caja y pagaduría HEU/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	60	min
			Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción	Una vez por mes		
			Instrumento de registro	Informe mensual de ingresos de fondos recuperados		
			Política			
Total tiempo útil			3 horas			

Ilustración 6: Flujoigramas del proceso de fondos Recuperados.



Phase

SECRETARÍA DE SALUD
CLIPER LAS CRUCITAS
ARQUEO DE CAJA
ADMINISTRATIVO

BILLETES DE 500	4	LPS.	200.00
BILLETES DE 100	3	LPS.	150.00
BILLETES DE 50	3	LPS.	60.00
BILLETES DE 20	2	LPS.	20.00
BILLETES DE 10	1	LPS.	10.00
BILLETES DE 5	2	LPS.	10.00
BILLETES DE 2	1	LPS.	2.00
BILLETES DE 1	0	LPS.	0.00
TOTAL		LPS.	652.00

TALONARIOS UTILIZADOS DEL N° 400035
AL N° 400083

RECIBOS ANULADOS # 400075

RECEPTOR QUE RECIBE _____

RECEPTOR QUE ENTREGA Aracelis M. Rodriguez

RECIBIDO 07 Febrero 2014

TALONARIO EXTREMO # 32-33

TALONARIO INTERNO _____

*recibido
07 febrero
2014*

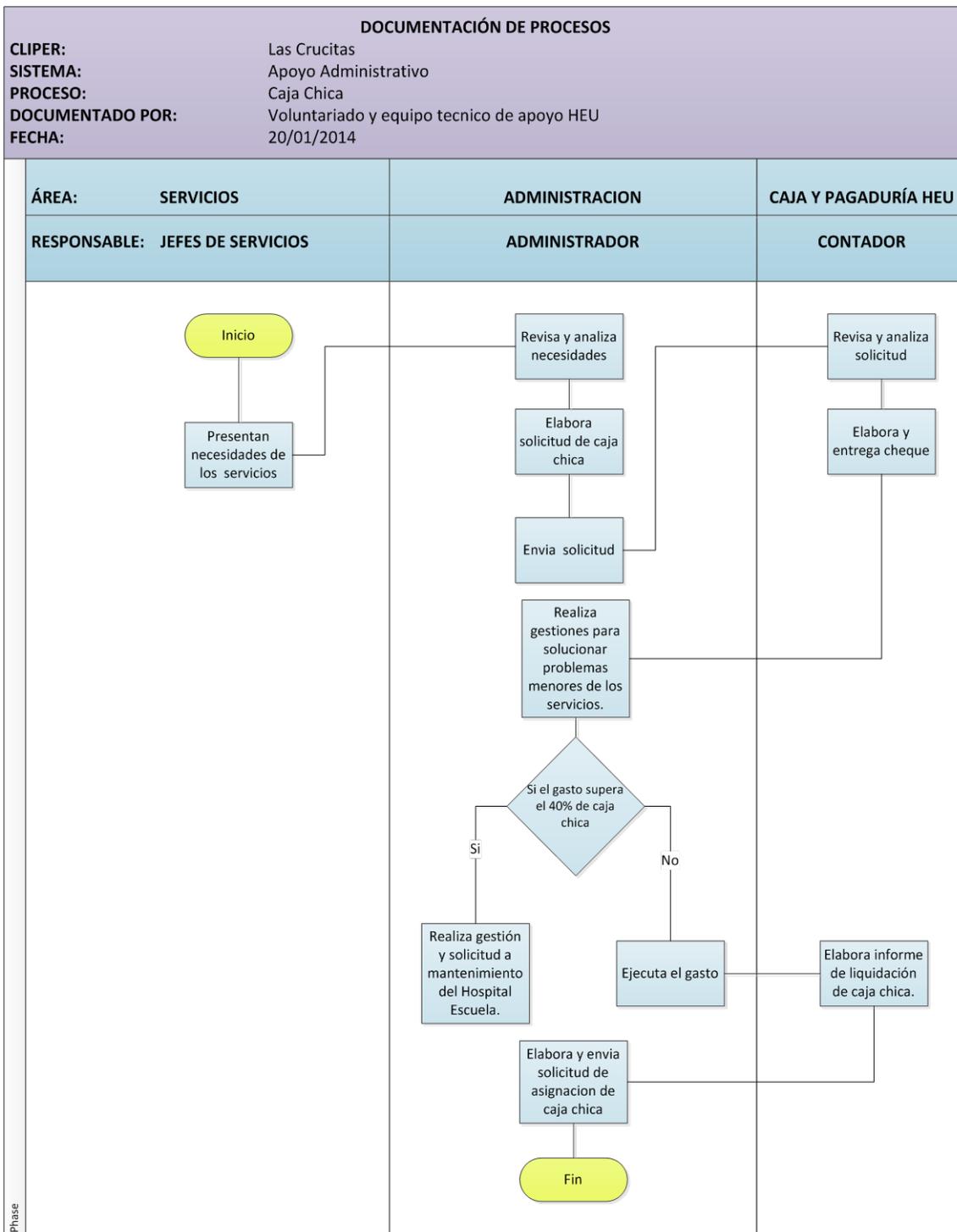
Informe global diario de fondos recuperados.

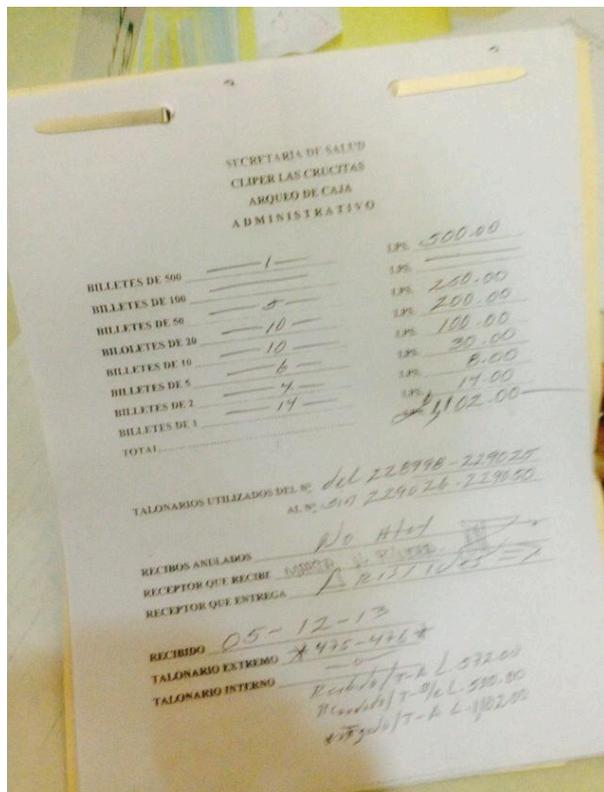
2.3 PROCESO CAJA CHICA

Tabla 7: Ficha técnica del proceso de caja Chica.

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO::		Caja Chica					
PRODUCTO:		Liquidación de fondos asignados					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Los empleados presentan necesidades de los servicios.	Servicios/ Jefe de servicios	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
2	Revisa y analiza necesidades	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Elabora solicitud de caja chica.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja			
			Política	No			
4	Envía solicitud al hospital Escuela	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	45	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja chica			
			Política	No			
5	Técnico de caja revisa y analiza solicitud.	Caja y pagaduría Hospital Escuela/ Contador	Tiempo Útil	Hr.	40	Min	
			Tiempo Ocioso	2 semanas			
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja Chica			
			Política	No			
6	Elaboración y entrega cheque para gastos de caja chica.	Caja y pagaduría Hospital Escuela/ Contador	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Recibo de entrega de caja chica.			
			Política	No			
7	Realiza gestiones para solucionar los problemas menores de los servicios.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	20	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
8	Si el gasto supera un 40% de la caja chica, realiza gestión y solicita a mantenimiento del hospital escuela, que de la solución al problema .Si el gasto es menos del 40i ejecuta el gasto y da solución local	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	15	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
9	Elabora informe de liquidación de caja chica	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe de liquidación			
			Política	no			
10	Elabora y envía solicitud de reasignación de caja chica al hospital Escuela.	Administración/ Administrador	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Solicitud de caja Chica.			
			Política	No			
Total de tiempo útil			1 Hora 65 Min				

Ilustración 7: Flujogramas del proceso de Caja Chica.





Documento para registro de liquidación de caja chica



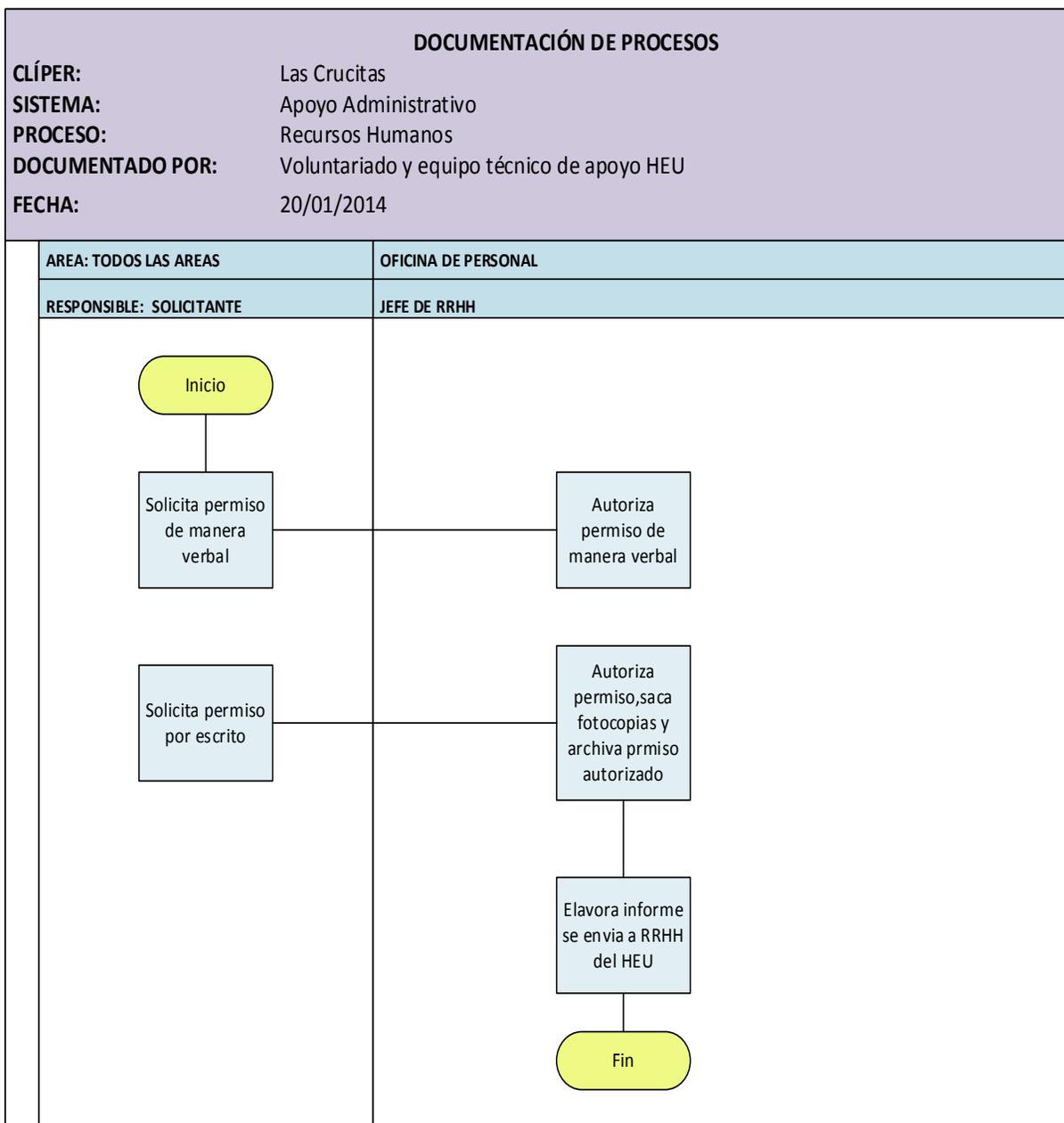
Lugar donde se realiza el depósito de caja chica

2.4) PROCESO DE SOLICITUD DE PERMISOS (RECURSOS HUMANOS)

Tabla 8: Ficha técnica del proceso de solicitud de permisos

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESOS:		Solicitud de permisos					
PRODUCTOS:		Permisos					
FECHA		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
No	Pasos	Área/ Responsable	TIEMPOS				
1	Empleados solicitan permiso de manera verbal responsable de recursos humanos	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
2	Responsable de Recursos humanos autoriza el permiso de manera verbal para retirarse por una o dos horas del establecimiento	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
3	Empleados solicitan permiso por escrito	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil		Hr.	3	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Solicitud de permiso			
			Política	no			
4	Autoriza permiso, saca fotocopia	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil		Hr.	5	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción				
			Instrumento de registro	Formato de autorización de permiso			
			Política	no			
5	Elabora informe y se envía a RRHH en HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil		Hr.	20	min
			Tiempo Ocioso		Hr.		Min
			Producción	Una vez por mes			
			Instrumento de registro	Informe de ausencias de personal			
			Política	no			
Total tiempo útil			50 Min				

Ilustración8: Flujogramas del proceso de solicitud de Permisos.



HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE HONDURAS

ESCUELA

PERMISO DE SALIDA

Taguicalpa M.D.C. de del N° de Empleado: Clave de Ingreso:

Nombre del Empleado: Motivo de Salida: Donde Localizarlo:

FIRMA DEL EMPLEADO FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

FIRMA DEL DEPARTAMENTO

REGISTRO

HORA DE SALIDA: FIRMA DEL GUARDIA: PORTON N°: NOMBRE DEL GUARDIA:

OBSERVACIONES:

Formato utilizado para solicitud de permisos



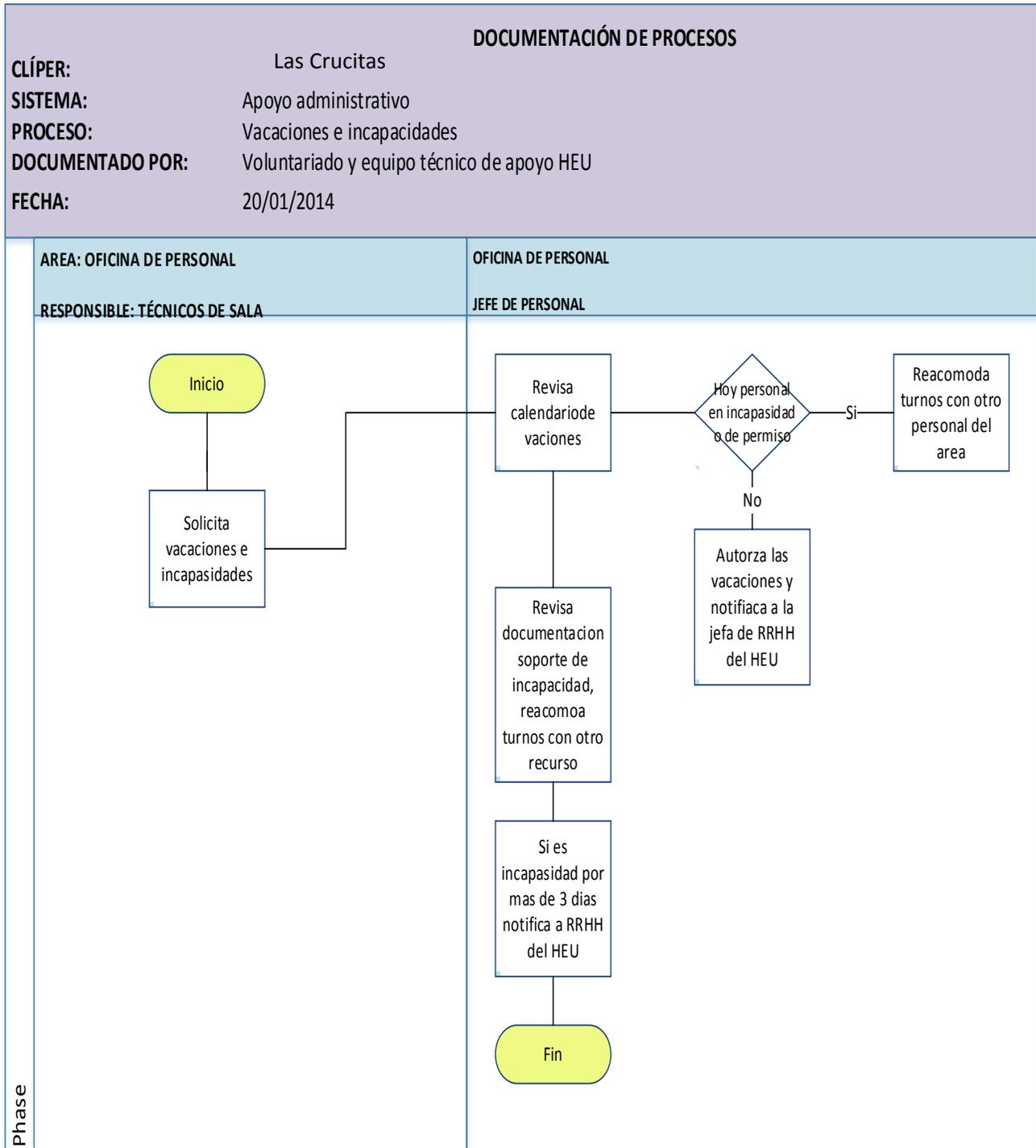
Tarjetero utilizado para monitorear la asistencia de los empleados

2.4) PROCESO DE SOLICITUD DE VACACIONES (RECURSOS HUMANOS)

Tabla 9: Ficha técnica del proceso, solicitud de permisos de vacaciones

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Recursos humanos					
PRODUCTO:		Vacaciones					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Empleados solicitan vacaciones o incapacidad	Recurso humano de servicio o departamento	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Solicitud de vacaciones .Constancias de incapacidad			
			Política				
2	Revisa calendario de vacaciones	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
3	Si hay recursos con incapacidad el responsable de RR HH reacomoda turnos con otro personal del área para dar solución al servicio. En caso que no hay problema de recursos , se autoriza las vacaciones y notifica a la jefa de RRHH del HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
4	Revisa documentación de soporte de incapacidades, reacomoda turnos con otro recurso.	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	La incapacidad es mayor de 3 días se notifica a RRHH del HEU	Oficina de personal/ Jefe de RRHH	Tiempo Útil	Hr.	20	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
Total tiempo útil			55 Min				

Ilustración 9: Flujogramas del proceso de solicitud de permisos de vacaciones

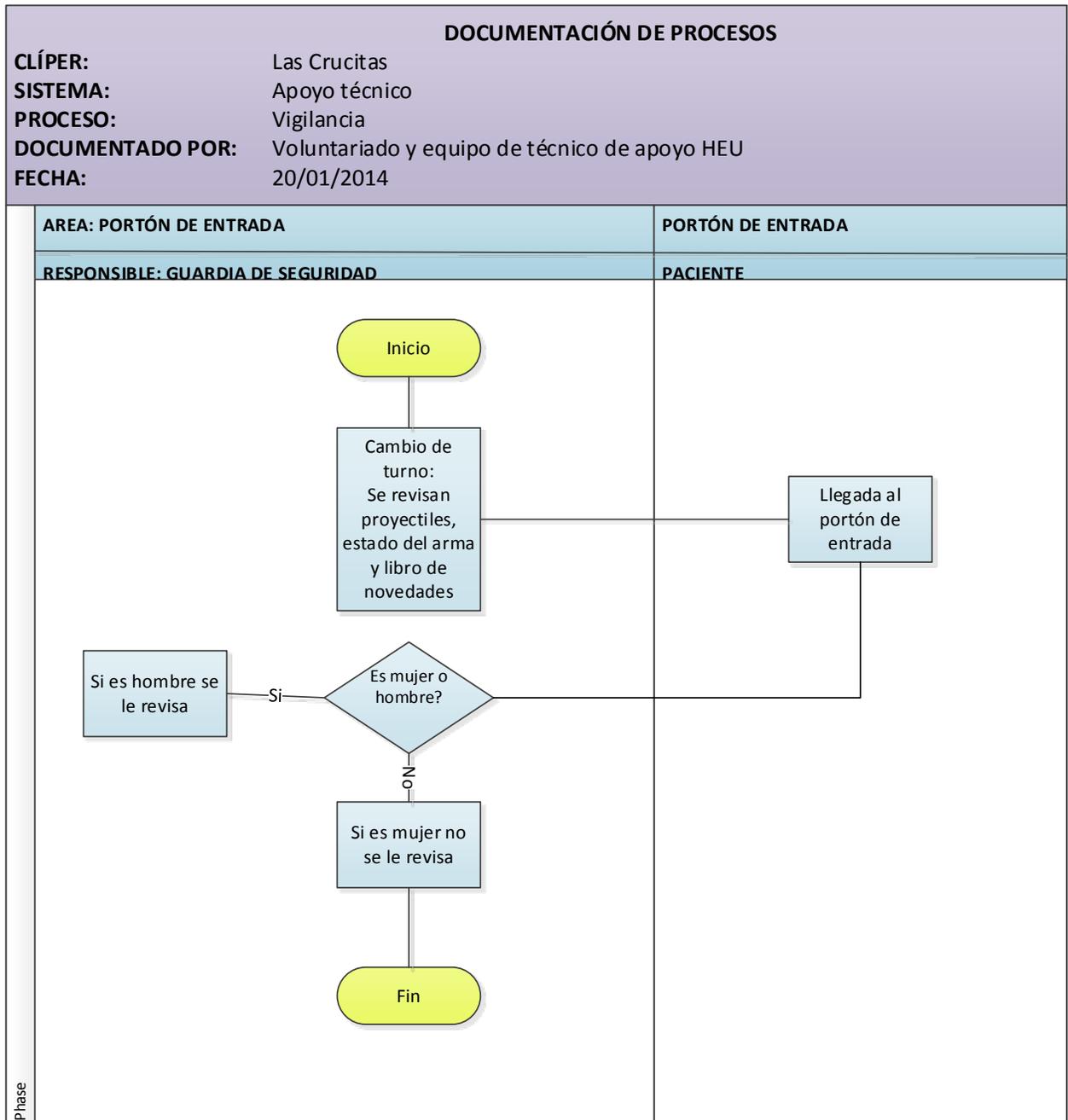


2.5) PROCESO DE VIGILANCIA (RECURSOS HUMANOS)

Tabla 10: Ficha técnica del proceso de vigilancia

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS								
PROCESO:	Vigilancia							
PRODUCTO:	Seguridad de las instalaciones							
FECHA:	20/01/2014							
ELABORADO POR:	Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU							
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS					
1	Vigilante recibe turno e indumentaria (Arma de fuego) , y libro de novedades	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	Libro de novedades				
			Política	No				
2	Cuando los pacientes y visitas ingresan , vigilante interroga hacia qué área de la clínica se dirige	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	no				
			Política					
3	En algunos casos se procede a revisar visitas que llegan (Solo hombres) No se revisan vehículos	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.	3	min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro					
			Política					
4	Registra en libro algunos incidentes	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.		min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	Libro de registros				
			Política					
5	Registra salida de ambulancia al hospital Escuela	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.		min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	Formato de registro de salida				
			Política					
6	Registra Entrada de ambulancia cuando regresa del hospital Escuela	Portón de entrada/Vigilante	Tiempo Útil		Hr.		min	
			Tiempo Ocioso		Hr.		min	
			Producción					
			Instrumento de registro	Formato de registro de salida				
			Política					
Total tiempo útil			23 Min					

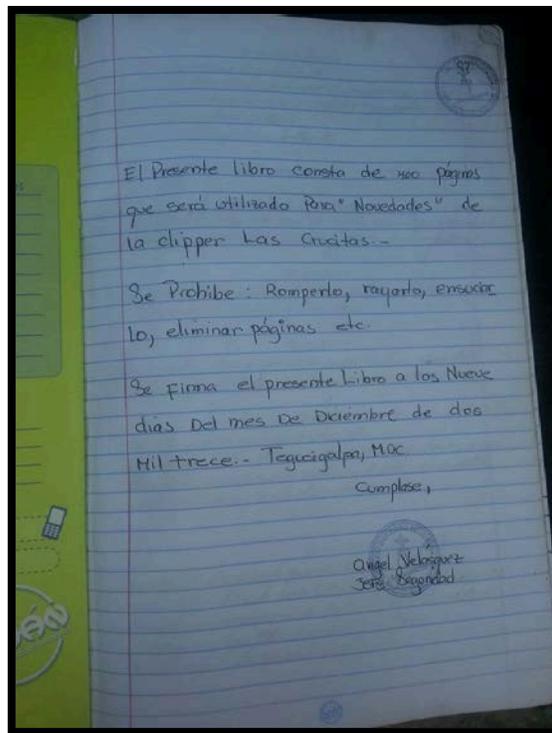
Ilustración 10: Flujogramas del proceso de Vigilancia.



Phase



Portón principal de acceso



Libro de novedades donde se registran los incidentes diarios

3. PROCESO DE APOYO, DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

3.1 Laboratorio clínico

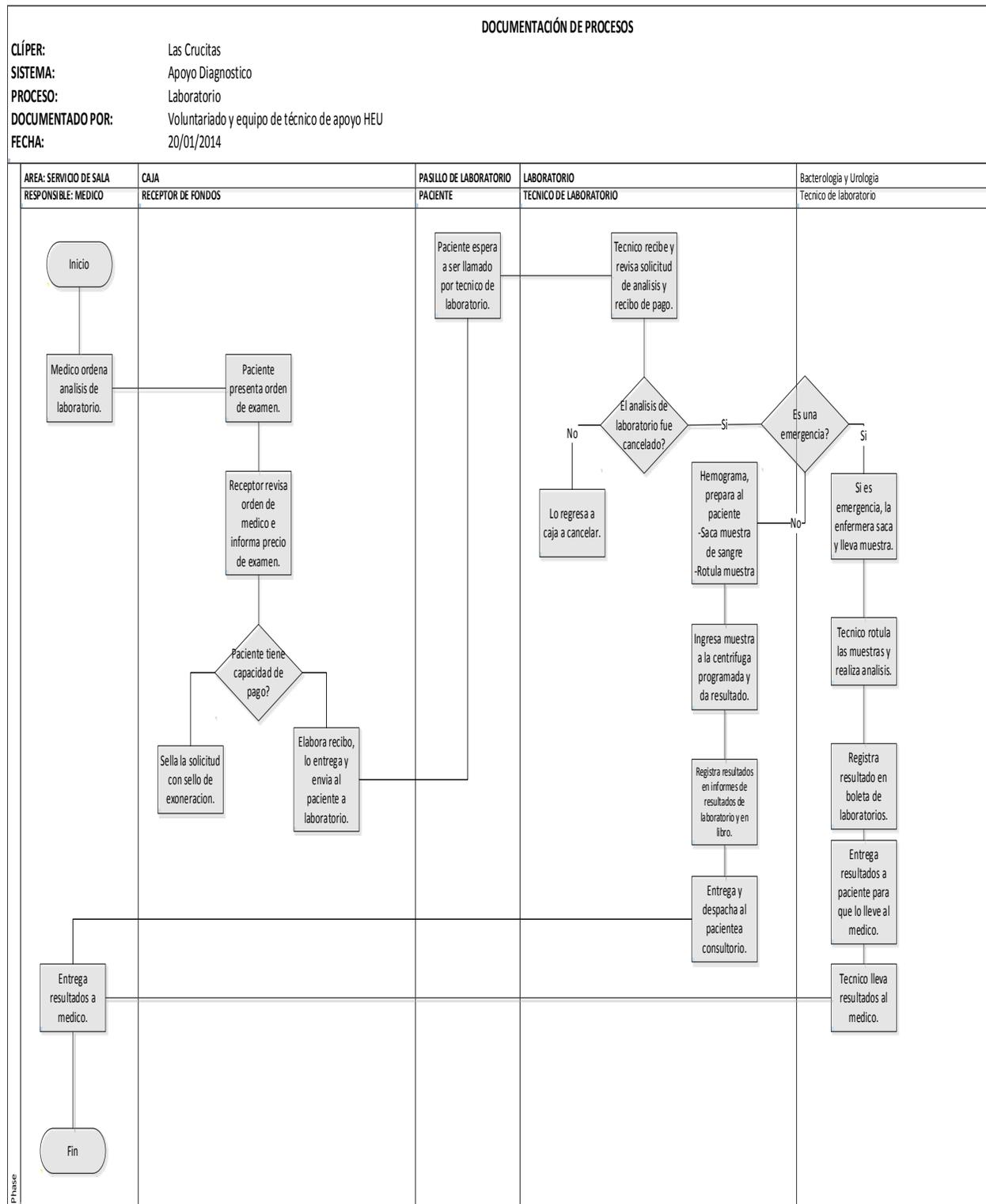
3.2 Farmacia

3.1) PROCESO DE LABORATORIO CLINICO

Tabla 11: Ficha técnica del proceso de laboratorio clínico

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Laboratorio					
PRODUCTO:		Exámenes realizados					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Medico ordena análisis de laboratorio.	Servicio /sala	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Orden de examen de laboratorio			
			Política	No			
2	Paciente presenta orden de examen de laboratorio.	Paciente / Técnico responsable	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política	No			
3	Paciente espera a ser llamado por técnico de laboratorio.	Paciente en pasillo de laboratorio	Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
4	Técnico recibe y revisa solicitud de análisis y recibo de pago.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
5	En caso de que el examen no se haya cancelado el paciente regresa a caja.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
6	Tecnico saca muestra en caso de ser hemograma o entrega embase al paciente para recoger muestra de orina o de heces	Paciente/ heces	Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
7	Técnico rotula las muestras y realiza análisis.	Técnico de laboratorio en área de recepción de muestra.	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
8	Procesa muestras ,		Tiempo Útil	Hr.	10	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
9	Registra resultados en boleta de exámenes y en libro de registro	Bacteriología y Urología	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
10	Entrega resultados a paciente para que lo lleve al médico. En caso de ser examen de emergencia el mismo hace la entrega de resultados al paciente		Tiempo Útil	Hr.	5	min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				

Ilustración 11: Flujogramas del proceso de laboratorio.





Paciente se presenta en caja con la orden del médico para pagar el examen.



Paciente se presenta en laboratorio con la orden y el recibo de pago



Equipo clínico para realizar análisis de muestras

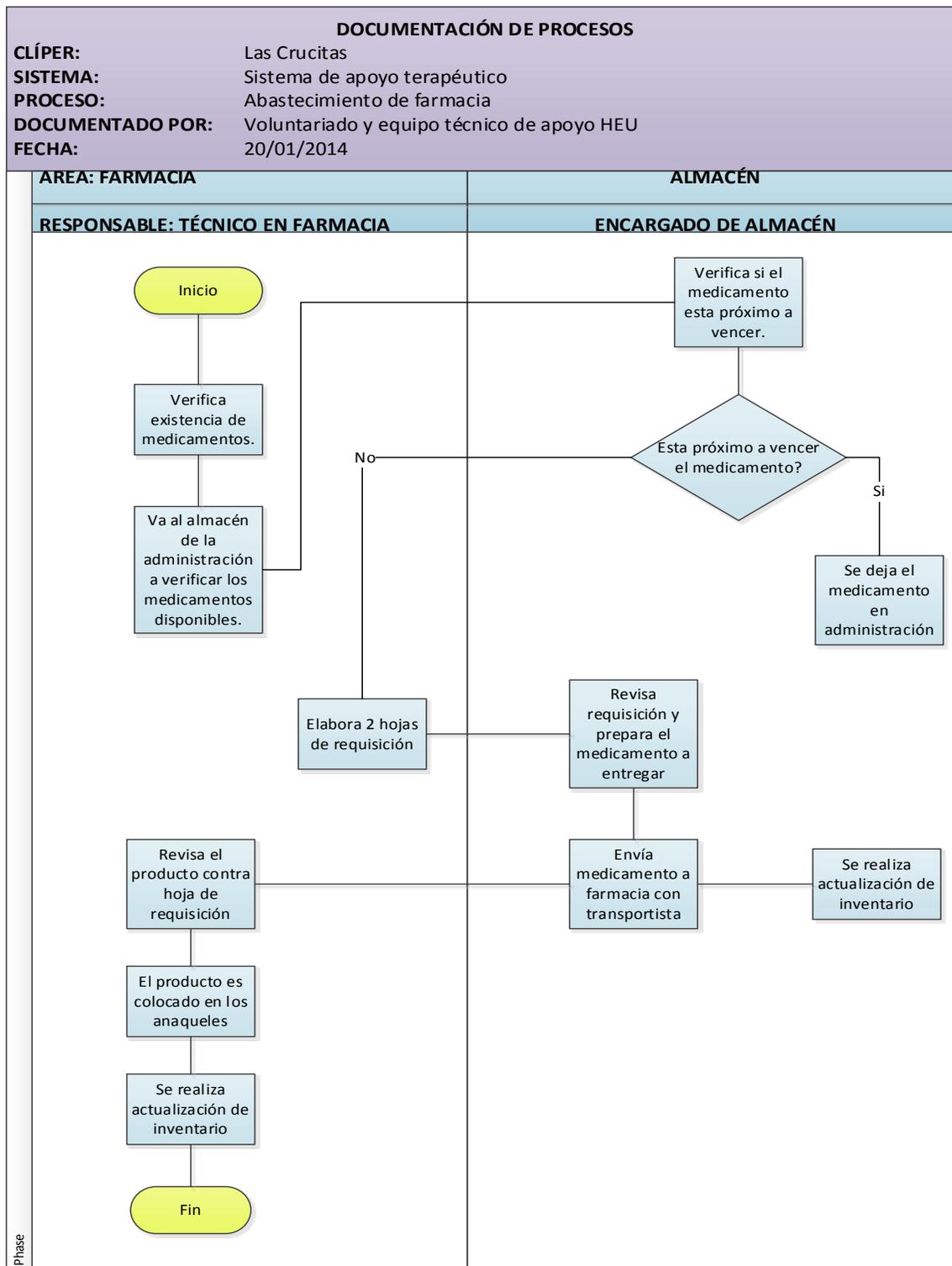
3.2) PROCESO DE FARMACIA

3.2.1) Proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia

Tabla 12: Ficha técnica del proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia

FICHA DE DOCUMENTACION DE PROCESOS							
PROCESO:	Abastecimiento de medicamentos a Farmacia						
PRODUCTO:	Medicamento entregado a farmacia						
FECHA:	20/01/2014						
ELABORADO POR:	Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU						
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
1	Técnico Verifica existencia de medicamentos en farmacia.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
2	Va al almacén en administración a verificar los medicamentos disponibles.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	6	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
3	Verifica si el medicamento está próximo a vencer y se deja el medicamento en el área de la administración. En caso de que no este próximo a vencer, elabora 2 hojas de requisición	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
4	Revisa requisición y prepara el medicamento a entregar.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro	Requisición de medicamento			
			Política	No			
5	Entrega a motorista de ambulancia medicamento para trasladarlo a farmacia y procede a actualizar el inventario.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Útil	Hr.	6	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
6	Revisa el producto contra hoja de requisición.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	Hoja de requisición			
			Política	No			
7	El producto es colocado en los anaqueles.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	No			
			Política	No			
8	Se realiza actualización de inventario.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción	Una vez por semana			
			Instrumento de registro	Kardex			
			Política	No			
TOTAL HORAS ÚTILES			1 HORA 2 MIN				

Ilustración 12: Flujogramas del proceso de abastecimiento de medicamentos a farmacia.





Estante donde se almacena el medicamento y donde el encargado de bodega verifica si hay existencia para despachar requisición de farmacia



Estante donde se almacena el medicamento empacado en caja para verificar fecha de vencimiento

HOSPITAL ESCUELA
 REQUISICIÓN
 No. 268
 Fecha: 02/01/14
 almacenamiento de medicamentos

Nº DE PÓCICO	DESCRIPCIÓN DE ARTÍCULO	UNIDAD	CANTIDAD		VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
			REQUERIDA	ENTREGADA		
	paracetamol 500 mg	caja	100	100		
	ibuprofeno 400 mg	caja	500	500		
	flemoxetilina 500 mg	caja	100	100		
	amoxicilina 250 mg	caja	1000	900		
	clavulánico 500 mg	caja				

Requisitor por: Rosy Castaño Recibido por: Mariano Martínez Fecha de Despacho: 17-01-2014

Hoja de requisición de medicamentos

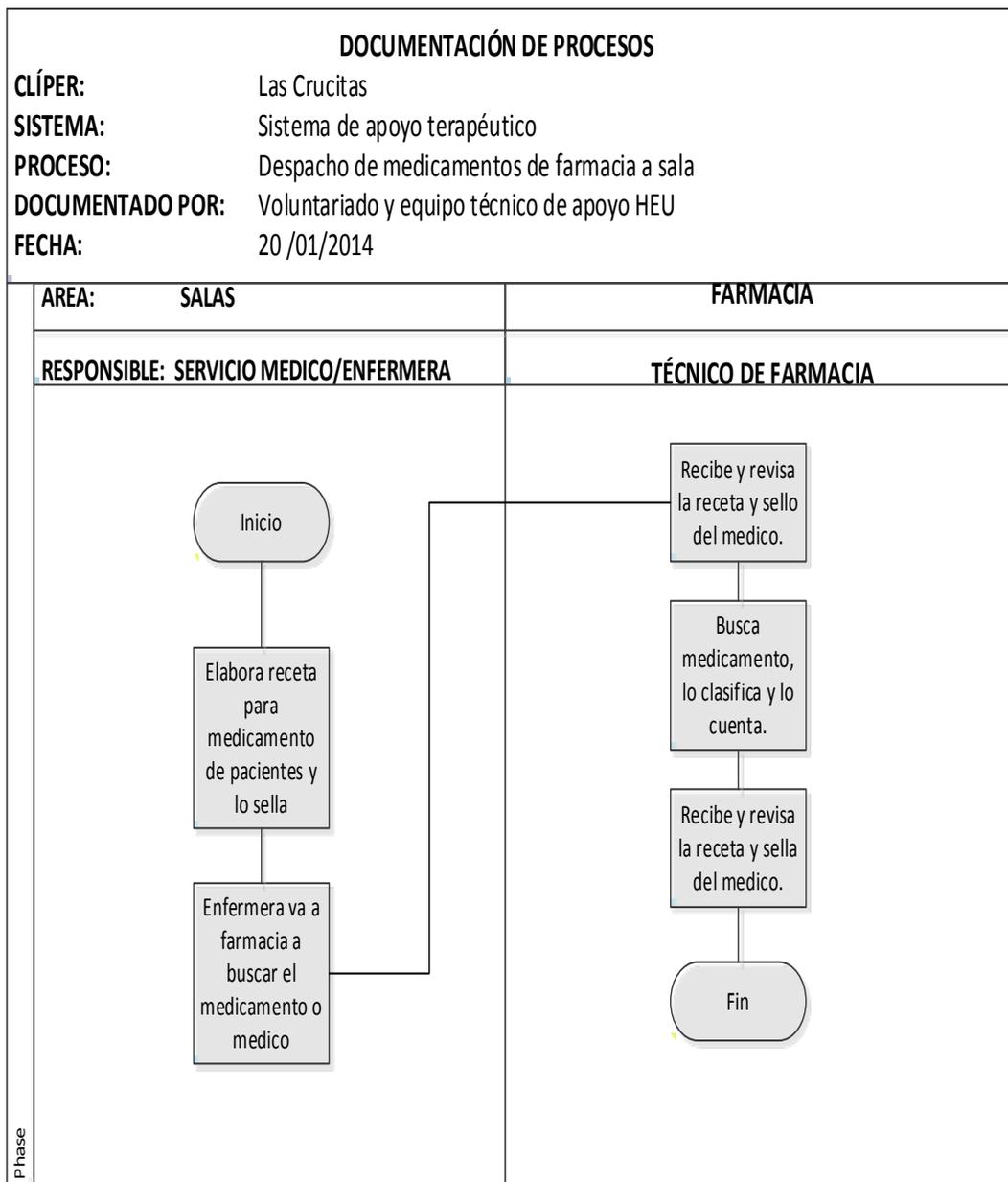
3.2) PROCESO DE FARMACIA

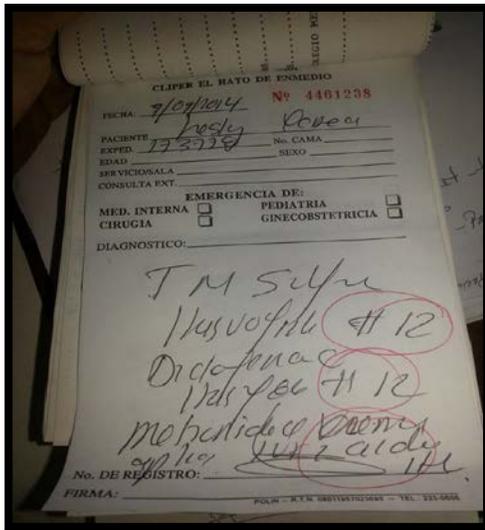
3.2.2) Proceso de despacho de medicamentos de farmacia a sala

Tabla 13: Ficha técnica del proceso de despacho de medicamento de farmacia a Sala.

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS							
PROCESO:		Despacho de medicamentos a sala					
PRODUCTO:		Salas abastecidas de medicamento					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	OTROS				
1	Elabora receta para medicamento de pacientes y lo sella.	Salas/Servicio	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
		Medico/ Enfermera	Producción	30 promedio diario			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
2	Enfermera o medico va a farmacia a buscar el medicamento.	Salas/Servicio	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
		Medico/ Enfermera	Producción	30 promedio diario			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
3	Recibe y revisa la receta y sello del médico.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
		Farmacia/ Técnico de farmacia	Producción	30 promedio diario			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
4	Busca medicamento, lo clasifica y lo cuenta.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
		Farmacia/ Técnico de farmacia	Producción	Receta			
			Instrumento de registro	Receta			
			Política	No			
5	Entrega medicamento a médico o enfermera.	Farmacia/ Técnico de farmacia	Tiempo Útil	Hr.	3	Min	
			Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
		Farmacia/ Técnico de farmacia	Producción	30 en promedio			
			Instrumento de registro				
			Política				
Total Horas Útiles			20 Min				

Ilustración 13: Flujogramas del proceso despacho de medicamento de farmacia a Sala.





Receta sellada y enviada por el médico solicitando medicamentos para abastecer sala



Depósito donde se guarda el medicamento en sala



Medicamento es entregado por técnicos de farmacia y es registrado en kardex, luego en registro electrónico.

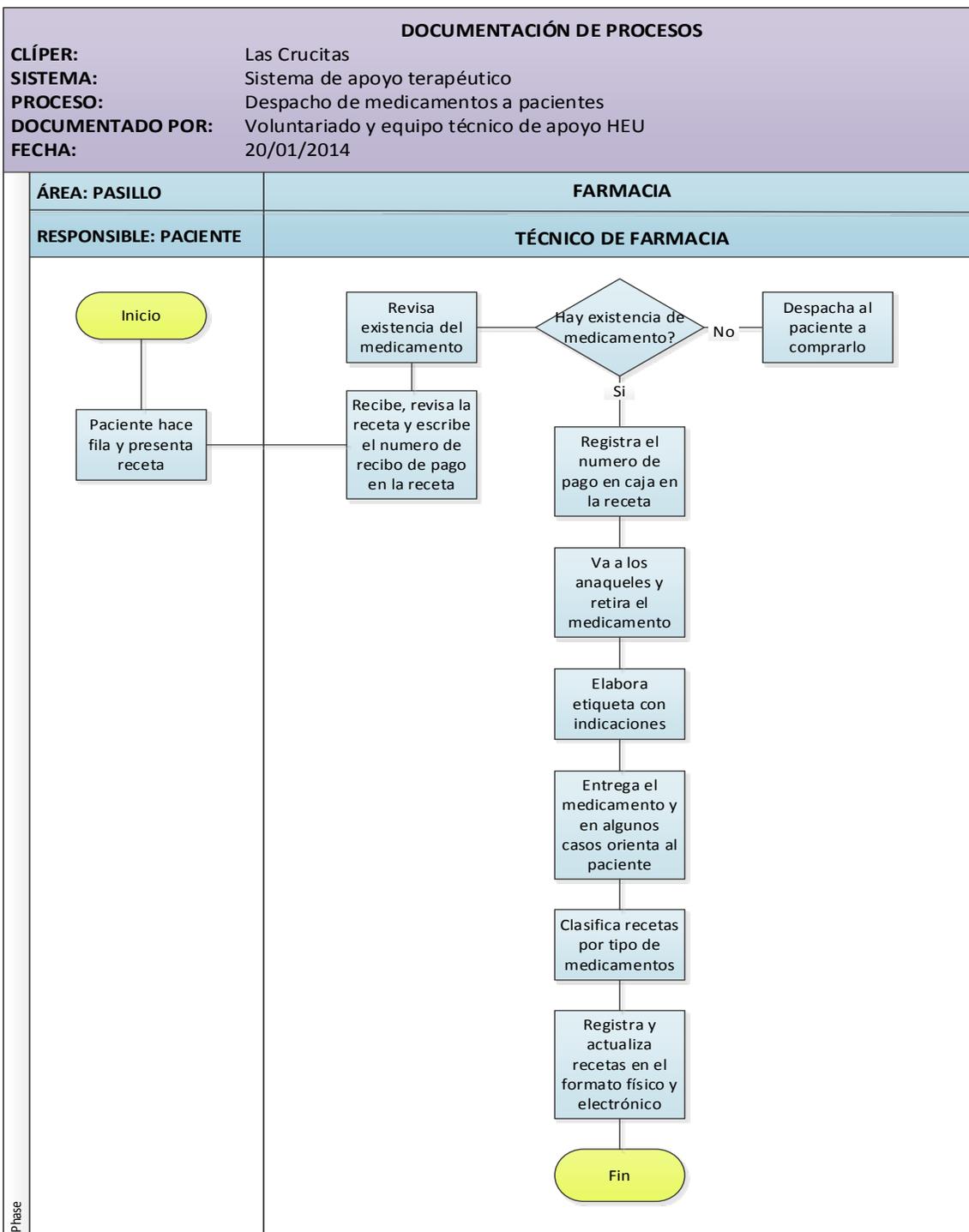
3.2) PROCESO DE FARMACIA

3.2.3) Proceso de despacho de medicamentos a pacientes

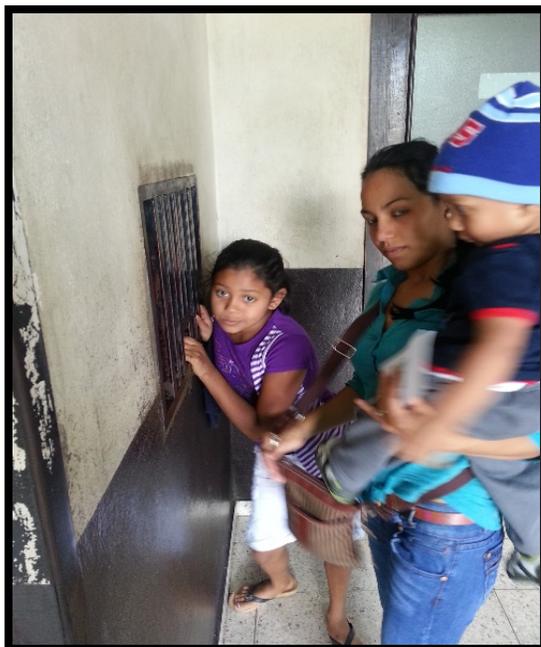
Tabla 14: Ficha técnica del proceso de despacho de medicamentos a pacientes

FORMATO PARA DOCUMENTACION DE PROCESOS							
POCESO:		Despacho e medicamentos a farmacia					
PRODUCTO:		Recetas despachadas					
FECHA:		20/01/2014					
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU					
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
			Tiempo Útil	Hr.	Min		
1	Paciente hace fila y presenta receta a técnico de farmacia	Pasillo/ Paciente	Tiempo Ocioso	Hr.	10	Min	
			Producción	No			
			Instrumento de registro	Recetas			
			Política	No			
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
2	Recibe, revisa la receta y escribe el número de recibo de pago en receta.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
3	Revisa existencia de medicamento	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Ocioso	Hr.	5	Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	2	Min	
4	Si no hay medicamento se despacha al paciente a comprarlo, si el medicamento está disponible se anota el número de recibo en la receta.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
5	Va a los anaqueles y retira el medicamento.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	5	Min	
6	Elabora etiqueta con indicaciones.	Almacén/ Encargado de almacén	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
7	Entrega el medicamento y en algunos casos orienta al paciente.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
8	Clasifica recetas por tipo de medicamentos.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil	Hr.	10	Min	
9	Registra y actualiza recetas en el formato físico y electrónico.	Farmacia/ Técnico en farmacia	Tiempo Ocioso	Hr.		Min	
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Total de tiempo útil	1 hora 12 Min			

Ilustración 14: Flujogramas del proceso despacho de medicamentos a pacientes



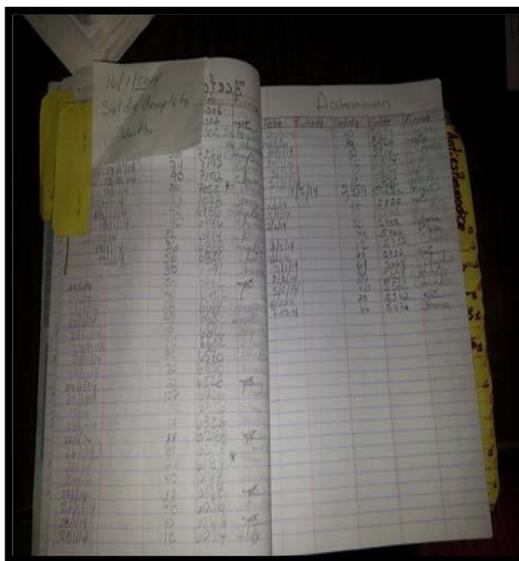
Phase



Paciente se presenta en ventanilla con receta y recibo de pago



Área donde se prepara el medicamento, se etiqueta con las indicaciones de uso y es despachado.



Libro de registro de medicamentos dispensados diariamente

4. PROCESOS DE ATENCIÓN CLINICA

4.1 Atención de emergencia

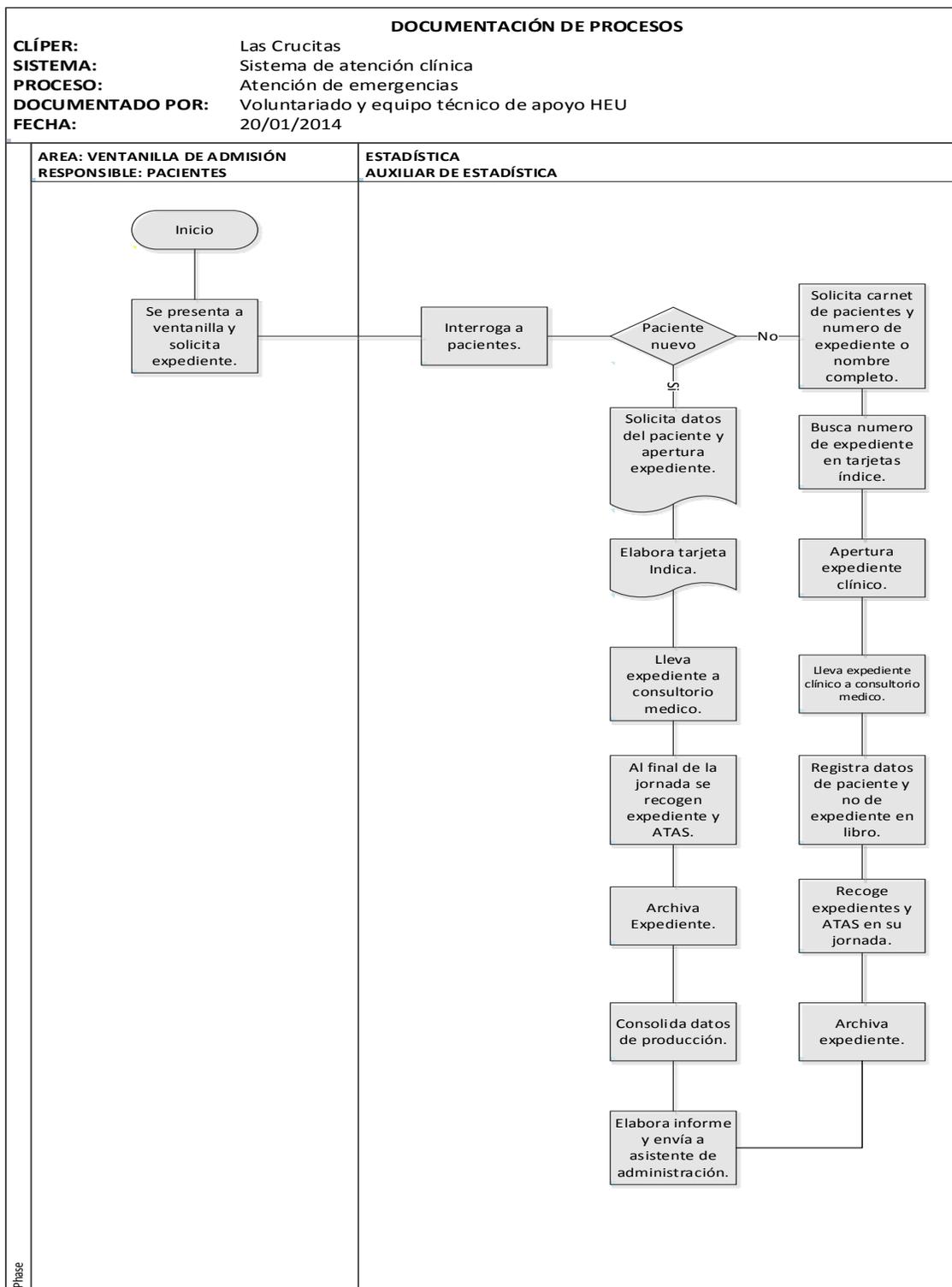
4.1) PROCESO DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS

Tabla 15: Ficha técnica del proceso de atención a emergencias

FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS						
PROCESO:		Emergencia				
PRODUCTO:		Atención de emergencia				
FECHA:		20/01/2014				
ELABORADO POR:		Voluntariado y equipo técnico de apoyo HEU				
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS			
			Tiempo Útil	Hr.	min	
1	Se presenta a ventanilla y solicita expediente para ser admitido	Ventanilla/ Paciente	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
2	Técnico de estadística Interroga al paciente, si es nuevo llena datos y apertura expediente, si no, pasa sala de espera.	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
3	Elabora tarjeta	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		10	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
4	Lleva expediente a consultorio medico	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
5	Al final de la jornada recoge expedientes y ATAS	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
6	Archiva expedientes	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
7	Consolida datos de producción	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
8	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		10	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
9	Solicita carnet de paciente y No. De expediente o nombre completo	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
10	Busca No. De expediente en tarjeta índice.	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Útil		5	min
			Tiempo Ocioso			min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			

NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS			
			Tiempo Útil	Hr.	5	min
11	Apertura de expediente clínico	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
			Tiempo Útil	Hr.	5	min
12	Lleva expediente a consultorio medico	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
			Tiempo Útil	Hr.	5	min
13	Registra datos de pacientes y No. de expediente en libro	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
			Tiempo Útil	Hr.	10	min
14	Recoge expediente y ATAS en su jornada y los archiva	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Ocioso	Hr.		Min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
			Tiempo Útil	Hr.	5	Min
15	Elabora informe y envía a asistente de administración	Estadística/ Auxiliar de estadística	Tiempo Ocioso	Hr.		min
			Producción			
			Instrumento de registro			
			Política			
			Tiempo Útil	Hr.	5	min
Total tiempo útil			1 Hora 40 Min			

Ilustración 15: Flujogramas del proceso Atención de Emergencia.





Ventanilla de admisión de pacientes



Paciente en sala de espera, recibe número y espera a ser llamado por enfermera.



Enfermera tomando datos al paciente para posteriormente tomar signos vitales

2014

Documentación por procesos Área de Emergencia



USAID/MSH/ULAT

12/02/2014

PROCESOS DOCUMENTADOS

ÁREA DE EMERGENCIA

I. PROCESO DE ADMISIÓN DE PACIENTES

- 1.1 Admisión de emergencias de adulto
- 1.2 Admisión de emergencia pediatría-ginecología/Pediatría oncológica
- 1.3 Admisión de emergencia de labor y parto

2. PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 2.1. Atención a medicina interna
- 2.2. Atención de emergencia de cirugía
- 2.3. Atención de emergencia de pediatría
- 2.4. Atención de emergencia ginecobstetricia (Labor y parto/Alojamiento conjunto)

3. PROCESO DE APOYO Y DIAGNOSTICO

- 3.1 Laboratorio
- 3.2 Rayos X
- 3.3 Farmacia

I. PROCESO DE ADMISIÓN DE PACIENTES

I.1 Admisión de emergencias de adulto

I.2 Admisión de emergencia pediatría-ginecología/Pediatría oncológica

I.3 Admisión de emergencia de labor y parto

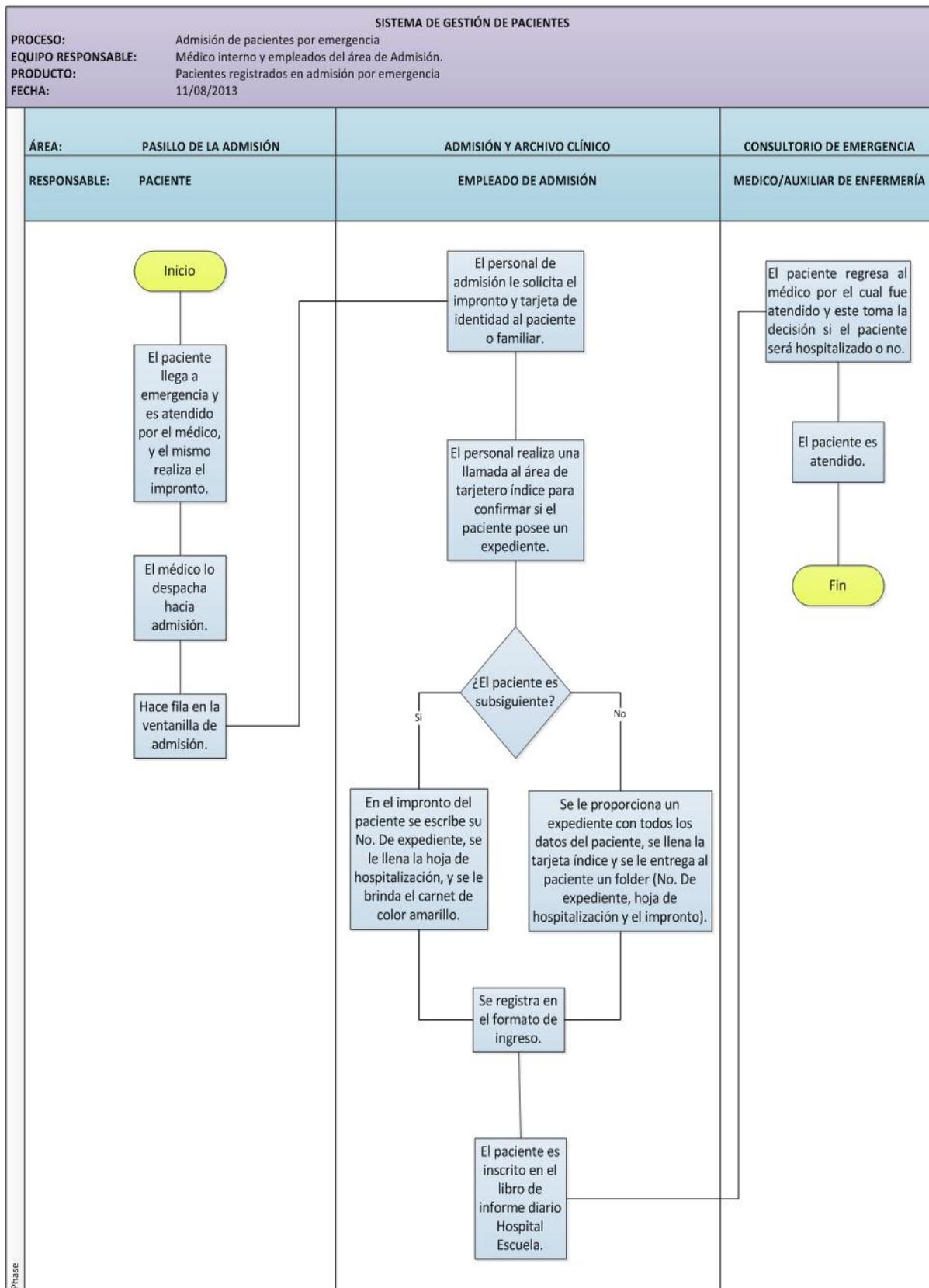
1.1 ADMISIÓN DE EMERGENCIAS DE ADULTO

Tabla 1: Ficha técnica del proceso de emergencias de adulto

SISTEMA GESTIÓN DE PACIENTES							
PROCESO:		Admisión de pacientes por emergencia de adultos					
EQUIPO RESPONSABLE:		Personal de área de admisión					
PRODUCTO:		Pacientes atendido por emergencia de adultos					
LEVANTADO POR:		Voluntarios Hospital Escuela					
FECHA:		11 de agosto 2013.					
No	Pasos	Responsable	Otros				
1	El paciente llega a emergencia y es atendido por el médico, y él mismo le realiza el Impronto.	Médico Interno	Tiempo Útil	15	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento de Registro:	hoja de impronto			
			Política	No			
			Norma				
2	El médico lo despacha hacia la ventanilla de admisión.	Médico Interno	Tiempo Útil	1	min		hrs
			T. Ocioso	2	min		hrs
			Producción				
			Instrumento:				
			Política	no			
			Norma				
3	Hace fila en la ventanilla de admisión.	Paciente	Tiempo Útil		min		hrs
			T. Ocioso	5	min		hrs
			Producción:				
			Instrumento de registro:				
			Política	no			
			Norma				
4	El personal de admisión le solicita el impronto y tarjeta de identidad al paciente o familiar.	Auxiliar de Admisión	Tiempo Útil	10	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento:	tarjeta de identidad, hoja de impronto			
			Política				
			Norma	no			
5	El personal realiza una llamada al área de tarjetero índice para confirmar si el paciente posee un expediente.	Auxiliar de Admisión, Empleado de Tarjetero Índice	Tiempo Útil	3	min		hrs
			T. Ocioso	4	min		hrs
			Producción:				
			Instrumento:				
			Política				
			Norma				
6	En el impronto del paciente se escribe su No. De expediente, se le llena la hoja de hospitalización y se le brinda el carnet de color amarillo.	Auxiliar de Admisión	Tiempo Útil	1	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento	No. de Expediente-hoja de hospitalización-carnet			
			Política				
			Norma				
7	Se le proporciona un expediente con todos los datos del paciente, se llena la tarjeta índice y se le entrega al paciente un folder (No. De expediente, hoja de hospitalización y el impronto)	Auxiliar de Admisión	Tiempo Útil	3	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento:	Tarjeta índice-No. De expediente-Hoja de hospitalización			
			Política				
			Norma				
8	Se registra en el formato de ingreso.	Auxiliar de Admisión	Tiempo Útil	1	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento	Hoja de formato de ingreso			
			Política				
			Norma				
9	El paciente es inscrito en el libro de Informe Diario Hospital Escuela.	Auxiliar de Admisión	Tiempo Útil	1	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento	Libro de informe diario HEU			
			Política				
			Norma				

10	El paciente regresa al médico por el cual fue atendido y este toma la decisión si el paciente será hospitalizado o no.	Médico Interno	Tiempo Útil	2	min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento					
			Política	no				
			Norma					

Ilustración 1: Flujograma del proceso de Admisión de Pacientes por Emergencia





Área de Tríaje, donde se evalúa preliminarmente al paciente para realizar la admisión.



Ventanilla de Admisión, pacientes y/o familiares haciendo fila, esperando ser atendidos.



Interior de la admisión de Emergencias, personal a cargo recibe el impronto y solicita los datos generales del paciente.



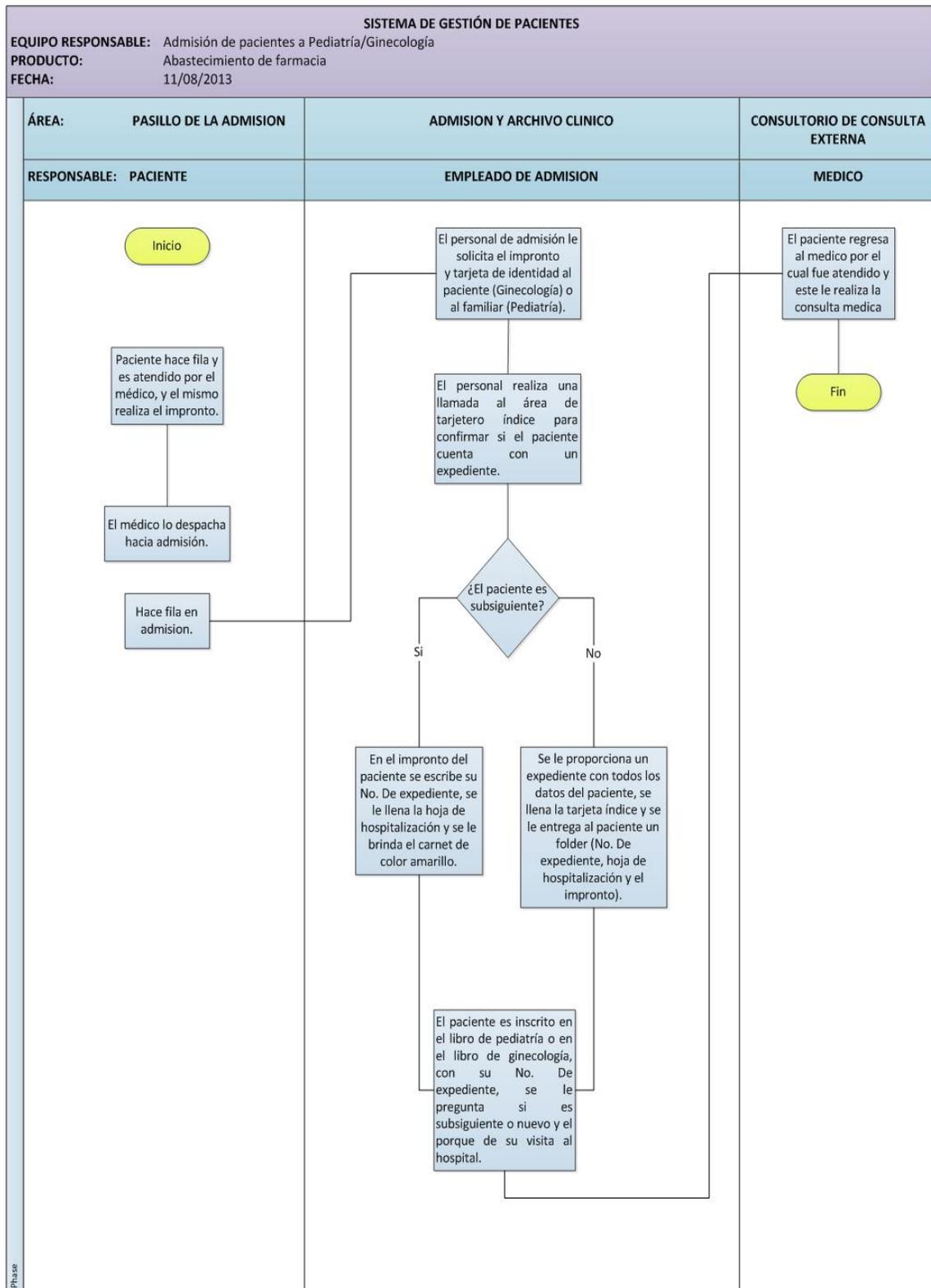
Personal admisión llena los datos correspondientes en el impronto del paciente, y anota en los registros respectivos del HE.

I.2.1 ADMISIÓN DE EMERGENCIA PEDIATRÍA-GINECOLOGÍA

Tabla 2: Admisión de Pacientes por Pediatría- Ginecología

SISTEMA GESTION DE PACIENTES							
PROCESO		Admisión de pacientes por pediatría- ginecología					
EQUIPO RESPONSABLE:		Subalternos del área de admisión					
PRODUCTO:		Pacientes registrados admitidos por pediatría -ginecología					
LEVANTADO POR:		Voluntarios Hospital Escuela					
FECHA:		11 de agosto 2013					
No	Pasos	Responsable	Otros				
1	El paciente llega a pediatría y es atendido por el médico, y el mismo le realiza el impronto.	Médico interno	Tiempo Útil	5	min		hrs
			T. Ocioso	15	min		hrs
			Producción				
			Instrumento de Registro: Hoja de impronto				
			Política	no			
			Norma				
2	El médico lo despacha hacia admisión para buscar expediente.	Médico interno	Tiempo Útil	1	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento				
			Política	no			
			Norma				
3	Hace fila en admisión y solicita expediente	Paciente	Tiempo Útil	a 10	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento				
			Política				
			Norma				
4	El personal de admisión le solicita el impronto y tarjeta de identidad al paciente (GINECOLOGIA) o al familiar (PEDIATRIA)	Auxiliar de Admisión	Tiempo Útil	3	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento	tarjeta de identidad, hoja de impronto			
			Política	no			
			Norma				
5	El personal realiza una llamada al área de tarjetero índice para confirmar si el paciente cuenta con un expediente.	Auxiliar de Admisión - Empleado de Tarjetero Índice	Tiempo Útil	3	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento				
			Política	no			
			Norma				
5.1	En el impronto del paciente se escribe su No. De expediente, se le llena la hoja de hospitalización y se le brinda el carnet de color amarillo	Auxiliar de Admisión	Tiempo Útil	1	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento	No. De expediente- hoja de hospitalización-carnet			
			Política	no			
			Norma				
5.2	Se le proporciona un expediente con todos los datos del paciente, se llena la tarjeta índice y se le entrega al paciente un folder (No. De expediente, hoja de hospitalización y el impronto)	Auxiliar De Admisión	Tiempo Útil	5	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento	tarjeta índice			
			Política				
			Norma				
6	El paciente es inscrito en el libro de Pediatría o en el libro de Ginecología, con su No. De expediente, se le pregunta si es subsiguiente o nuevo y el porqué de su visita al hospital.	Auxiliar de admisión	Tiempo Útil	1	min		hrs
			T. Ocioso		min		hrs
			Producción				
			Instrumento	Libro de pediatría Libro de ginecología			
			Política	no			
			Norma				

Ilustración 2: Flujograma del proceso de Admisión de pacientes a pediatría





Ventanilla Admisión de Ginecología donde paciente hace fila para solicitar expediente.



Ventanilla Admisión de Pediatría donde familiar de paciente hace fila para solicitar expediente.



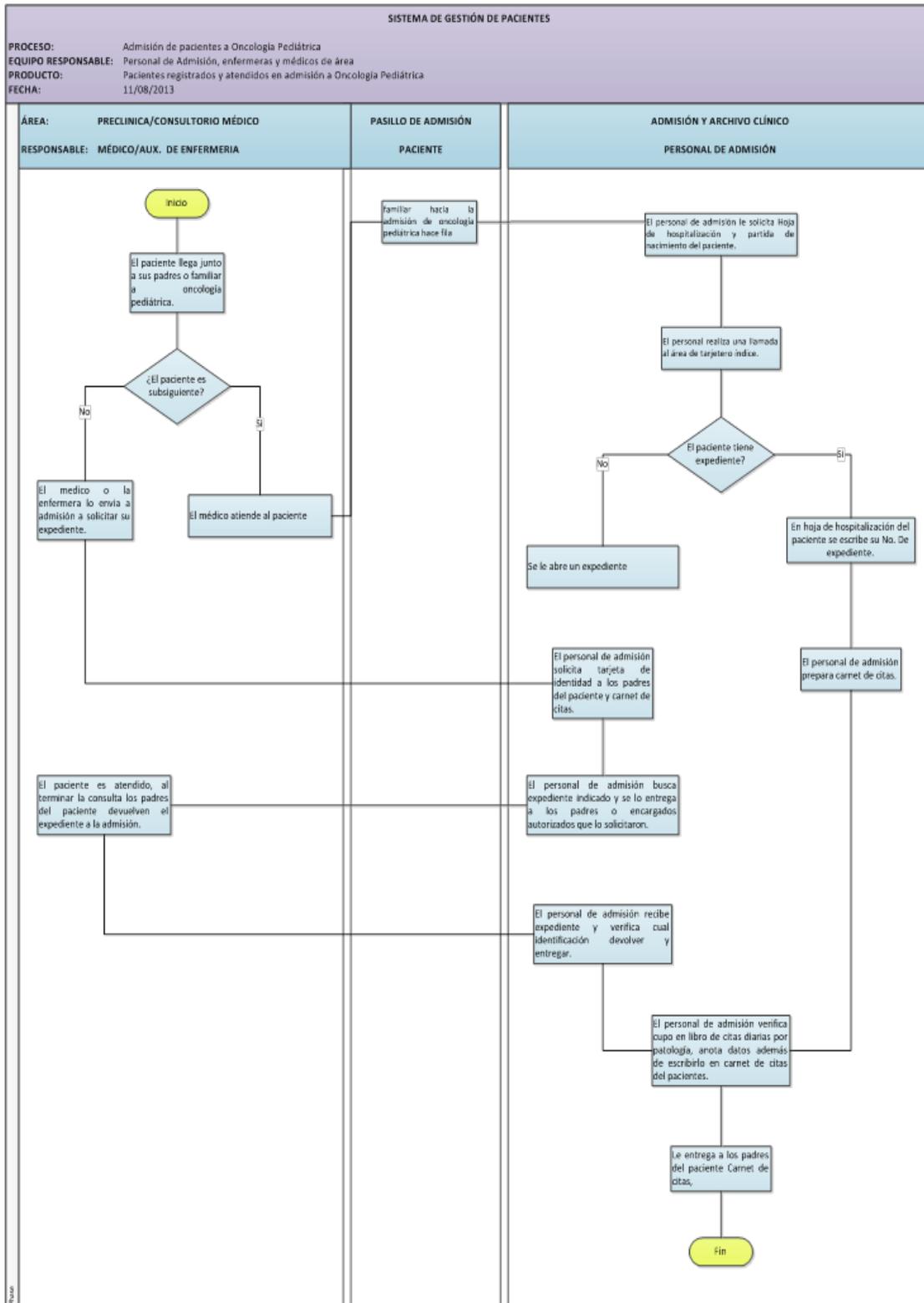
Personal de admisión Pediatría – Ginecología solicita al paciente el impronto y pregunta los datos generales del paciente.

I.2.2 ADMISIÓN DE PACIENTES DE ONCOLOGIA PEDIÁTRICA

Tabla 3: Admisión de Pacientes por Oncología Pediátrica.

SISTEMA GESTION DE PACIENTES								
PROCESO		Admisión de pacientes por oncología pediátrica						
EQUIPO RESPONSABLE:		Personal de Archivo Clínico						
PRODUCTO:		Pacientes registrados admitidos por oncología Pediátrica						
LEVANTADO POR:		Voluntarios Hospital Escuela						
FECHA:		22 de agosto 2013						
No	Pasos	Responsable	Otros					
1	El paciente llega junto a sus padres o familiar autorizado legalmente al área de oncología Pediátrica, remitido de emergencia pediátrica.	Padres de paciente o familiar autorizado legalmente	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento de Registro:					
			Política	no				
			Norma	no				
2	El médico atiende al paciente y realiza lo siguiente: llena los datos en la Hoja de Hospitalización, asigna exámenes de laboratorio y fecha para próxima cita.	Medico asignado	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento:	Hoja de hospitalización				
			Política	no				
			Norma		no			
3	El médico despacha al paciente y familiar hacia la admisión de oncología pediátrica y ellos hacen fila.	Medico asignado	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento de Registro	Hoja de hospitalización				
			Política	no				
			Norma	no				
4	El personal de admisión les solicita al o los padres de familia Hoja de hospitalización y partida de nacimiento del paciente; además les pregunta domicilio y otros datos generales si hace falta completar algunos espacios de la hoja de hospitalización.	Personal de Admisión	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento					
			Política	no				
			Norma	no				
5	El personal realiza una llamada al área de tarjetero índice para confirmar si el paciente cuenta con un expediente.	Personal de Admisión, encargados de Tarjeta Índice	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento	Teléfono de extensión				
			Política	No				
			Norma	no				
6	Si tiene expediente, se le escribe el número en la hoja de hospitalización.	Personal de Admisión	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento					
			Política					
			Norma					
7	Si no tiene expediente, se le abre uno: llena tarjeta índice y asigna número de expediente, escribe en el libro de registros de Tarjeta índice, asigna folder, seguido le escribe el número expediente en la hoja de hospitalización y lo coloca en folder.	Personal de Admisión	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento	tarjeta índice libro registro tarjeta índice hoja de hospitalización Folder numerado				
			Política					
			Norma					
8	Le entrega Carnet de citas, colocando la fecha indicada por el médico, le orienta si debe realizar exámenes antes de la cita.	Personal de Admisión	Tiempo Útil		min		hrs	
			T. Ocioso		min		hrs	
			Producción					
			Instrumento	carnet rosado o azul				
			Política	no				
			Norma	no				

Ilustración 3: Flujoograma del proceso de admisión a pacientes de oncología pediátrica





Ventanilla de admisión de Oncología Pediátrica, donde paciente solicita expediente.



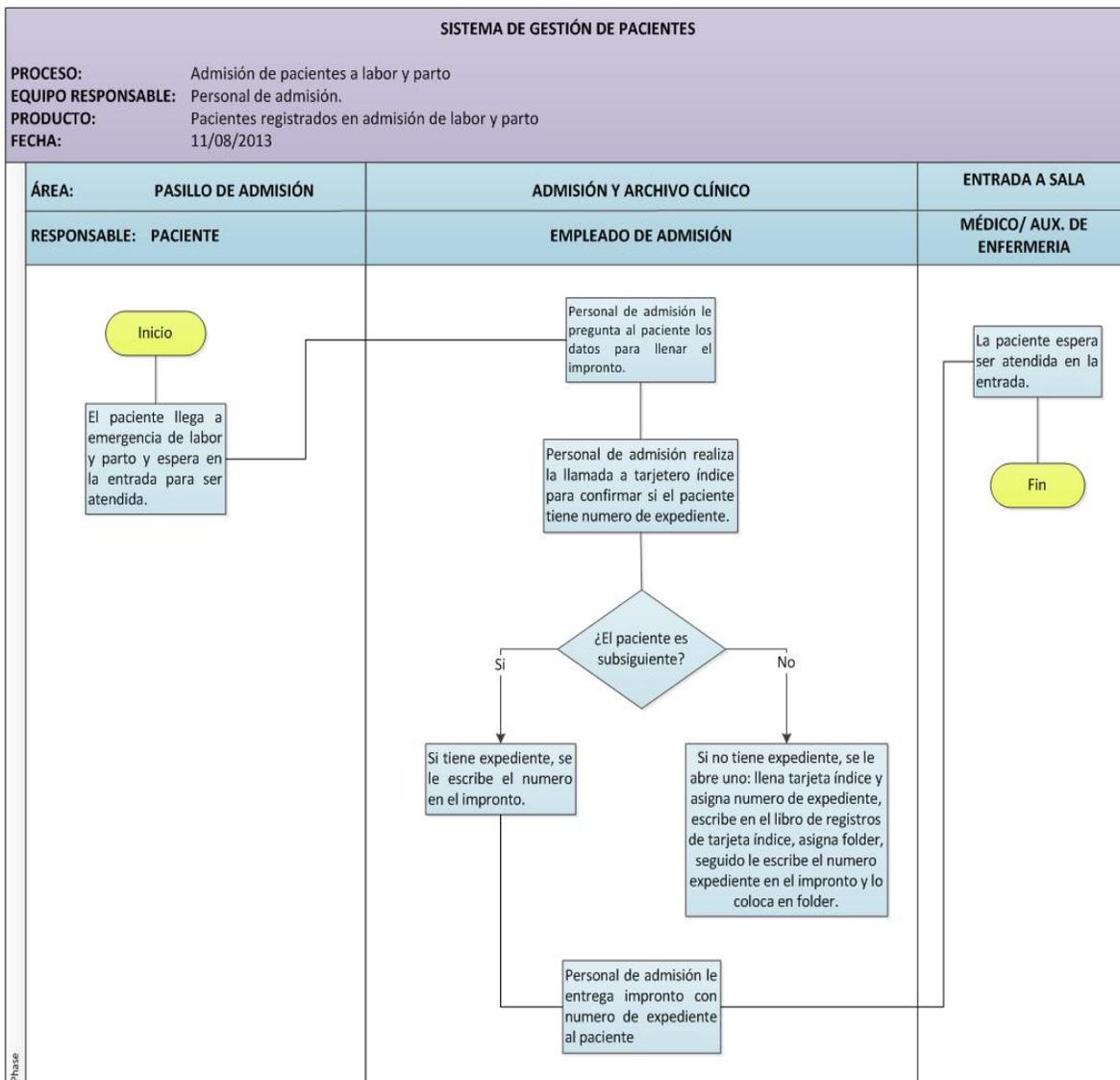
Interior de Archivo Clínico de Oncología Pediátrica donde se ubica la admisión.

1.3 ADMISIÓN DE PACIENTES DE LABOR Y PARTO

Tabla 4: Ficha técnica del proceso de Admisión de pacientes de labor y parto

SISTEMA GESTION DE PACIENTES							
PROCESO		Admisión de pacientes para labor y parto					
EQUIPO RESPONSABLE:		Personal de Admisión					
PRODUCTO:		Pacientes registrados admitidos para labor y parto					
LEVANTADO POR:		Voluntarios Hospital Escuela					
FECHA:		22 de agosto 2013.					
No	Pasos	Responsable	Otros				
1	El paciente llega a emergencia de labor y parto y espera en la entrada para ser atendida.	Paciente	Tiempo Útil		min	hrs	
			T. Ocioso		min	hrs	
			Producción				
			Instrumento de Registro:				
			Política	no			
			Norma	no			
2	Personal de admisión le pregunta al paciente los datos para llenar el Impronto.	Personal de admisión	Tiempo Útil		min	hrs	
			T. Ocioso		min	hrs	
			Producción				
			Instrumento:				
			Política	no			
			Norma		no		
3	Personal de admisión realiza la llamada a tarjetero índice para confirmar si el paciente tiene número de expediente.	Personal de Admisión, encargados de Tarjeta Índice	Tiempo Útil		min	hrs	
			T. Ocioso		min	hrs	
			Producción				
			Instrumento	Teléfono de extensión			
			Política	no			
			Norma	no			
4.1	Si tiene expediente, se le escribe el número en el impronto.	Personal de Admisión	Tiempo Útil		min	hrs	
			T. Ocioso		min	hrs	
			Producción				
			Instrumento	Impronto			
			Política	no			
			Norma	no			
4.2	Si no tiene expediente, se le abre uno: llena tarjeta índice y asigna número de expediente, escribe en el libro de registros de Tarjeta índice, asigna folder, seguido le escribe el número expediente en el impronto y lo coloca en folder.	Personal de Admisión,	Tiempo Útil		min	hrs	
			T. Ocioso		min	hrs	
			Producción				
			Instrumento	Tarjeta índice, libro registro de tarjeta índice, folder, impronta			
			Política	no			
			Norma	no			
5	Personal de Admisión le entrega impronto con número de expediente al Paciente.	Personal de Admisión,	Tiempo Útil		min	hrs	
			T. Ocioso		min	hrs	
			Producción				
			Instrumento				
			Política	no			
			Norma	no			
6	El paciente espera ser atendida en la entrada.	Paciente	Tiempo Útil		min	horas	
			T. Ocioso		min	horas	
			Producción				
			Instrumento				
			Política	no			
			Norma	no			

Ilustración 4: Flujoograma del proceso de admisión de pacientes de Labor y parto

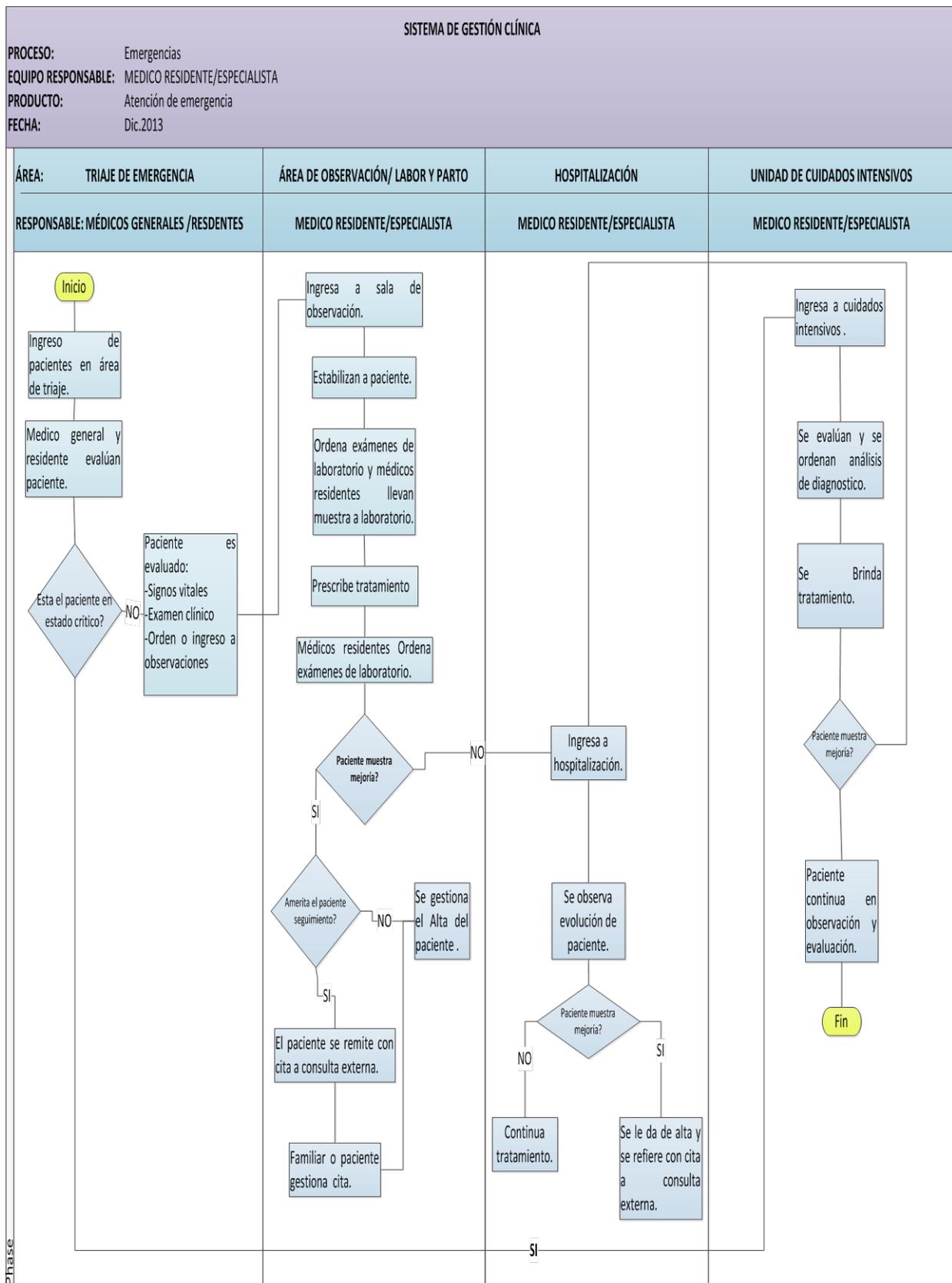


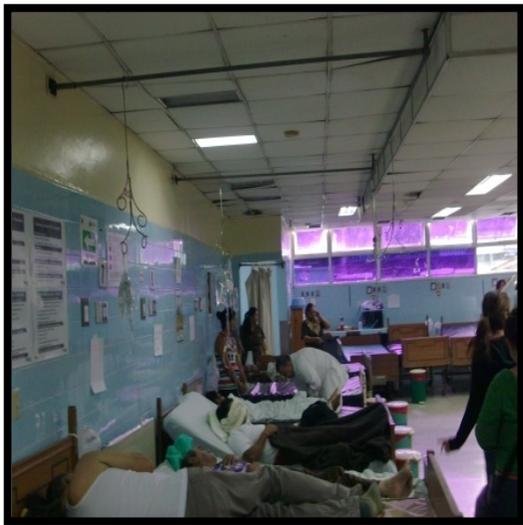
I. PROCESOS DE ATENCIÓN CLÍNICA

- 2.1. Atención a medicina interna
- 2.2. Atención de emergencia de cirugía
- 2.3. Atención de emergencia de pediatría
- 2.4. Atención de emergencia ginecobstetricia (Labor y parto/Alojamiento conjunto)

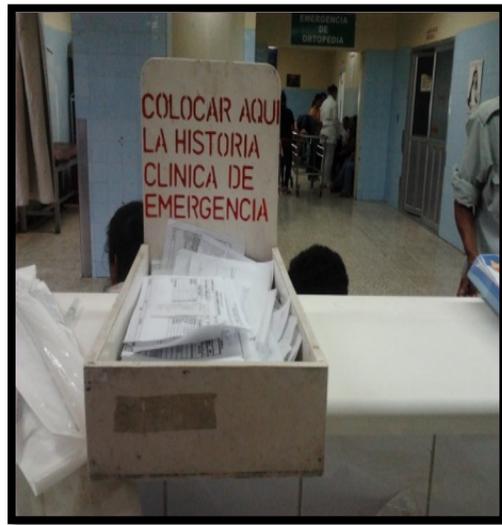
2.1) PROCESO DE ATENCIÓN A MEDICINA INTERNA

Ilustración 5: Flujograma del proceso de Atención a medicina Interna





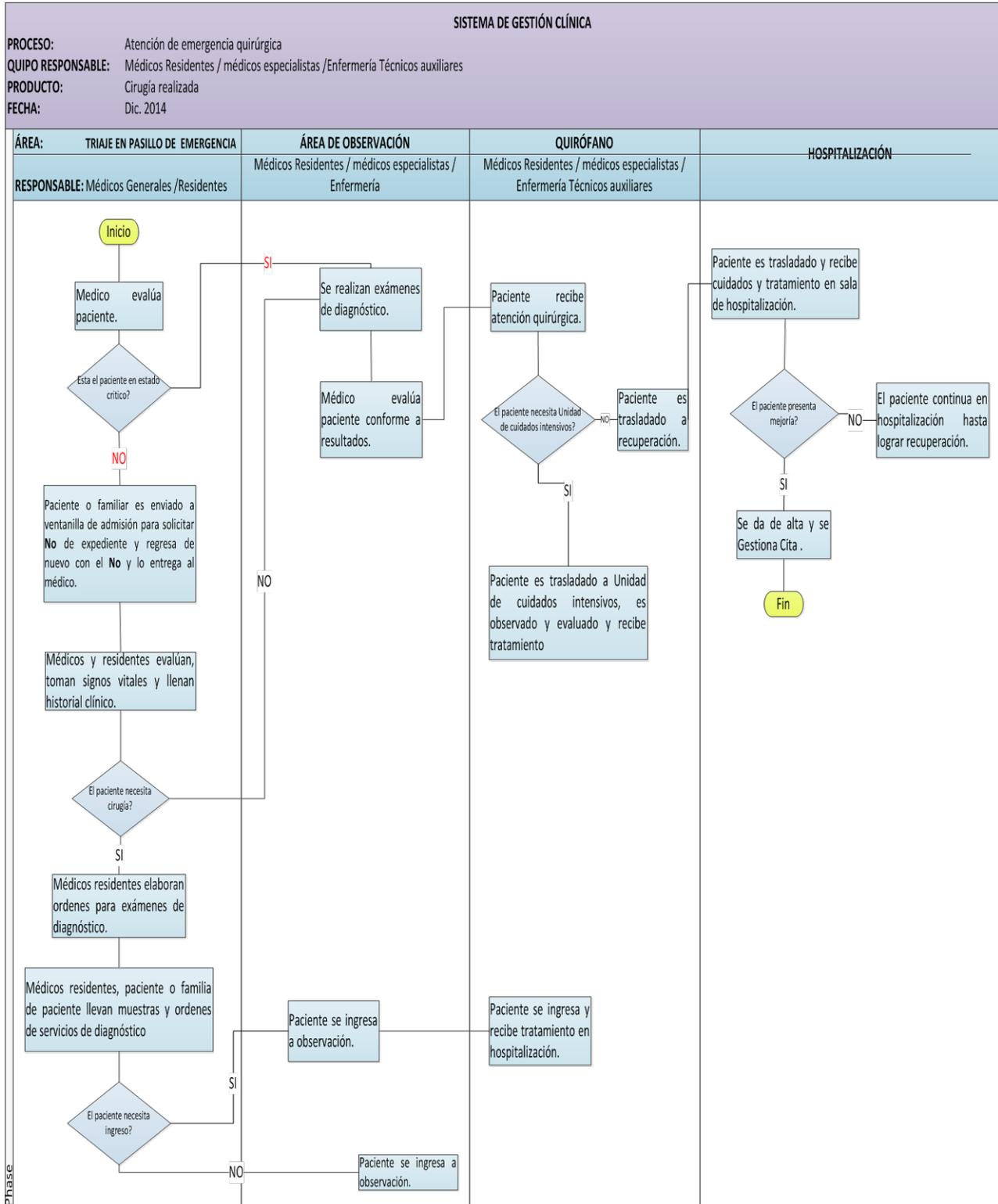
Pacientes que han sido trasladados a observación



Expedientes de pacientes colocados en un recipiente para ser enviados al archivo clínico

2.2) PROCESO DE ATENCIÓN A CIRUGÍA

Ilustración 6: Flujoograma del proceso de atención a Cirugía





Paciente ingresando al Área de triaje de la emergencia de adultos



Residentes y médicos generales realizan triaje de pacientes,



Paciente en recuperación de cirugía

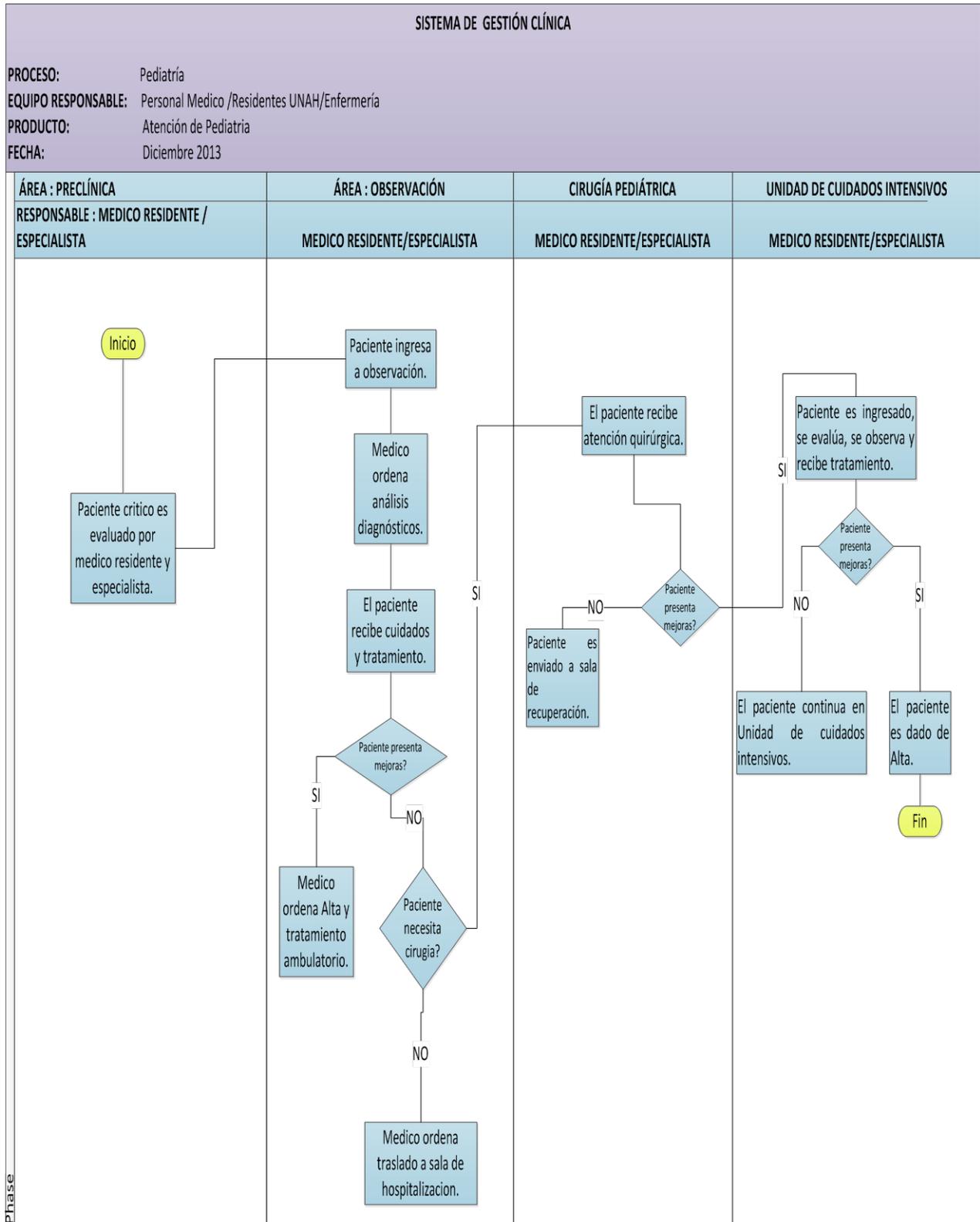


Familiares y pacientes cancelan servicio en tesorería

Formato de roles de turno para técnicos y ayudantes en el área quirúrgica

2.3) ATENCIÓN EMERGENCIA DE PEDIATRÍA

Ilustración 7: Flujograma del proceso de atención de Pediatría



Phase



Pacientes críticos enviado a UCI Pediátrica



Entrada de pacientes a la emergencia obstétrica



Familiares solicitando admisión del paciente.



Pacientes en espera de atención



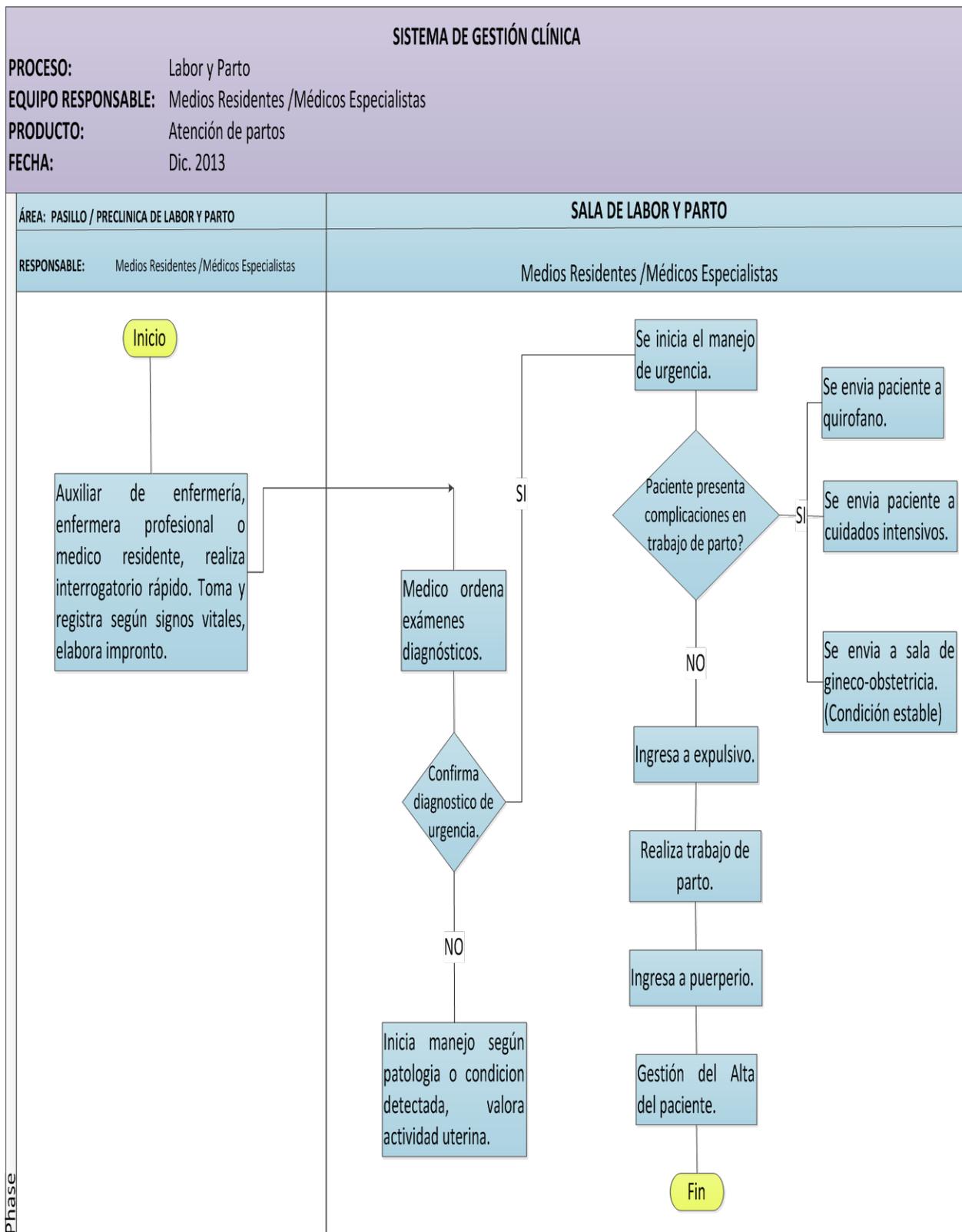
Pacientes gestionando cita para seguimiento de paciente.



Revisión de púérpera para recibir el Alta

2.4.1) ATENCIÓN DE EMERGENCIA GINECOBSTERICIA (LABOR Y PARTO)

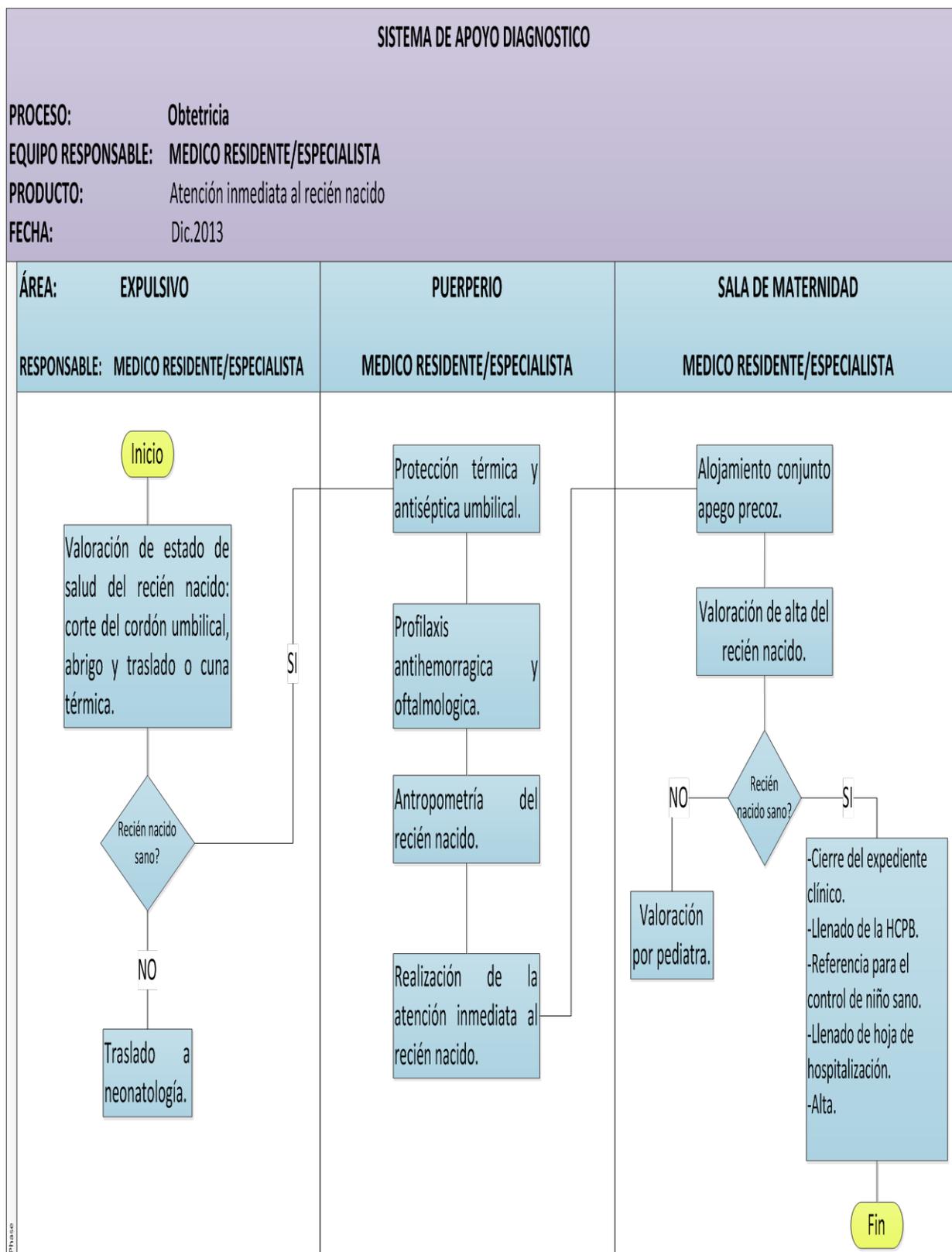
Ilustración 8: Flujoograma del proceso de Atención de emergencia ginecobstericia



Phase

2.4.2 ATENCIÓN DE EMERGENCIA GINEOBSTETRICA (ALOJAMIENTO CONJUNTO)

Ilustración 9: Flujograma del proceso de Obstetricia





Madres cargando a su hijo por primera vez.



Madre alimentando por primera a su recién nacido

3. PROCESOS DE APOYO Y DIAGNOSTICO

3.1. Laboratorio

3.2. Rayos X

3.3. Farmacia

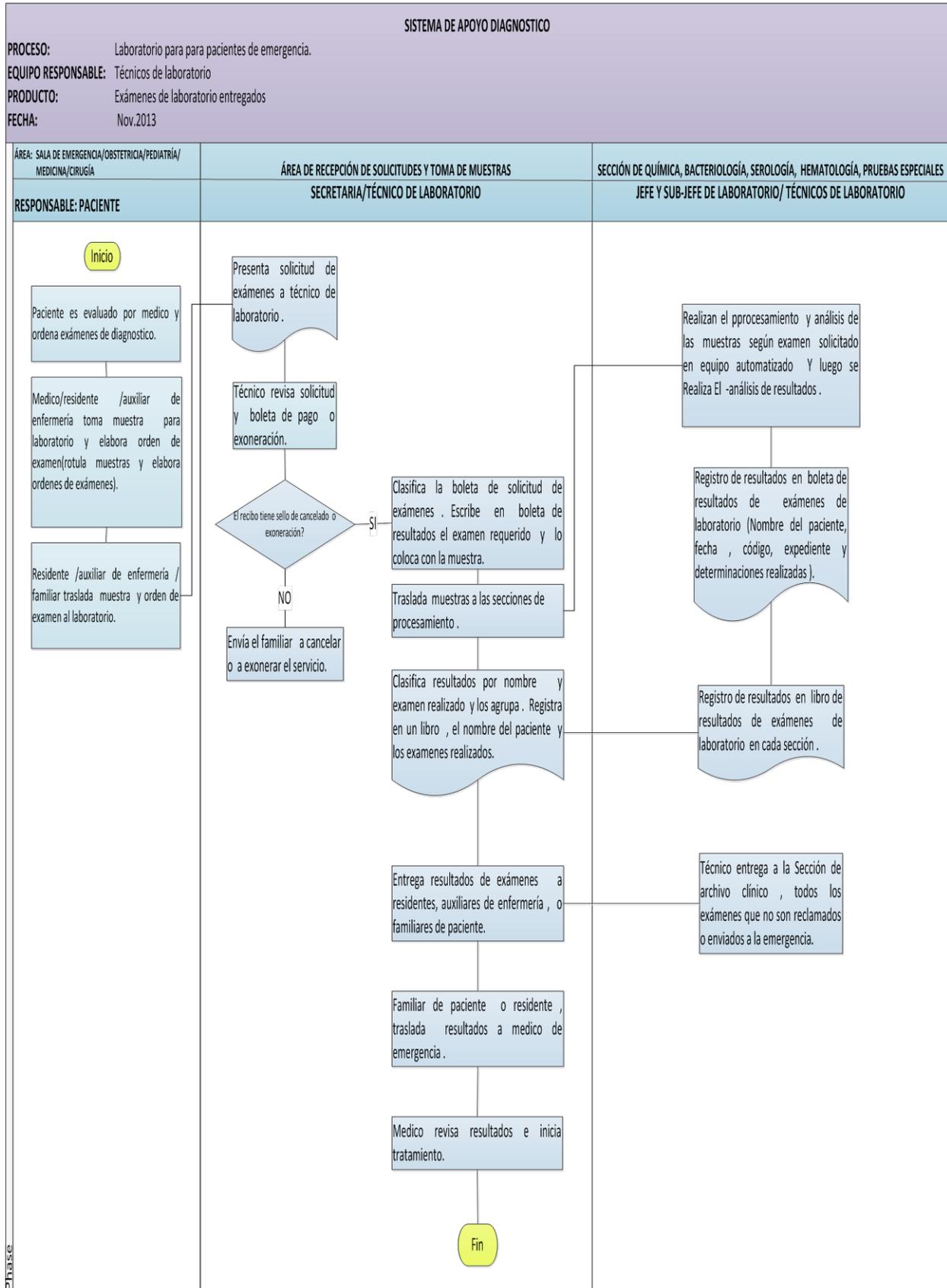
3.1 PROCESO DE LABORATORIO

Tabla 5: Ficha técnica del proceso de laboratorio

FORMATO PARA DOCUMENTACION DE PROCESOS							
Sistema de Apoyo Diagnostico							
Proceso:		Laboratorio					
Producto:		Examen de emergencia realizado					
Fecha:		Nov. 2014	Técnico :		Equipo de Voluntarios del HE		
No	Pasos	Responsable	Otros				
1	Medico elabora orden de exámenes / saca muestra para enviar a laboratorio	Médico residente /especialista/auxiliar de enfermería	Tiempo Útil	15	min	horas	
			T. Ocioso	0	min	horas	
			Producción				
			Instrumento de Registro:	Orden de laboratorio			
			Política	no			
			Norma				
2	Llevan orden y muestra a laboratorio y al mismo tiempo a familiar a realizar pago de examen.	Residentes/auxiliares de enfermería/ camilleros o familiares	Tiempo Útil	22	min	horas	
			T. Ocioso	0	min	horas	
			Producción				
			Instrumento de Registro:	Orden de laboratorio			
			Política	no			
			Norma				
3	Revisa solicitud y boleta de pago o exoneración	Técnico de laboratorio	Tiempo Útil	2	min	horas	
			T. Ocioso	0	min	horas	
			Producción				
			Instrumento:	Solicitud y boleta de resultados de exámenes			
			Política				
			Norma	si			
4	Clasifica la boleta de solicitud de exámenes. Escribe en boleta de resultados el examen requerido	Técnico de laboratorio	Tiempo Útil	8	días	horas	
			T. Ocioso		días	horas	
			Producción				
			Instrumento:	Boleta de solicitud y resultado de exámenes			
			Política				
			Norma	no			
5	Traslada la muestra a las secciones de procesamiento	Técnico de laboratorio	Tiempo Útil	7	min	horas	
			T. Ocioso		min	horas	
			Producción				
			Instrumento:	Libro de ingresos y Egresos			
			Política				
			Norma	no			
6	Procesamiento y análisis de las muestras según examen solicitado en equipo automatizado -análisis de resultados.	Técnico de Laboratorio	Tiempo Útil	35	min	horas	
			T. Ocioso	0	min	horas	
			Producción				
			Instrumento de Registro:	solicitud de exámenes , boleta de resultados			
			Política				
			Norma				
7	Registro de resultados en boleta de resultados de exámenes de laboratorio.	jefe de laboratorio / Técnico de laboratorio	Tiempo Útil	4	min	horas	
			T. Ocioso		min	horas	
			Producción				
			Instrumento de registro:	Libro de registros de resultados de exámenes.			
			Política				
			Norma	No			
8	Registro de resultados en libro de resultados de exámenes de laboratorio en cada sección.	jefe de laboratorio / Técnico de laboratorio	Tiempo Útil	4	min	horas	
			T. Ocioso	0	min	horas	
			Producción				
			Registro	Libro de registros de resultados de exámenes.			
			Política				
			Norma	no			
9	Clasifica resultados por nombre y examen	jefe de laboratorio / técnico de laboratorio	Tiempo Útil	8	min	horas	
			T. Ocioso		min	horas	
			Producción				

	realizado y los agrupa. Registra en un libro , el nombre del paciente y los exámenes realizados		Instrumento:	Hoja de identificación del paciente		
			Política			
			Norma	no		
10	Entrega resultados de exámenes a: médicos residentes camilleros o enfermeras, o familiares los resultados de los exámenes de emergencia solicitados por la emergencia.	Técnico de laboratorio	Tiempo Útil	18	min	horas
			T. Ocioso	0	min	horas
			Producción			
			Instrumento :	Libro de registro de resultados de exámenes		
			Política			
			Norma	no		
11	Entrega de resultados de exámenes a la Sección de Archivo de los exámenes que no fueron utilizados	Técnico de laboratorio	Tiempo Útil	22	min	horas
			T. Ocioso	12	min	horas
			Producción			
			Instrumento :	Libro de registro de resultados de exámenes por paciente		
			Política			
			Norma	no		
			SUMATORIA DE TIEMPO OCIOSO	12	MIN	
			SUMATORIA DE TIEMPO GLOBAL	135	MIN	
			SUMATORIA DE TIEMPO ÚTIL	123	MIN	

Ilustración 10: Flujo del proceso de laboratorio



Phase



Lugar donde se almacena los resultados de los exámenes



Lugar donde se colocan los resultados de os exámenes para que sean buscados por familiares médicos camilleros

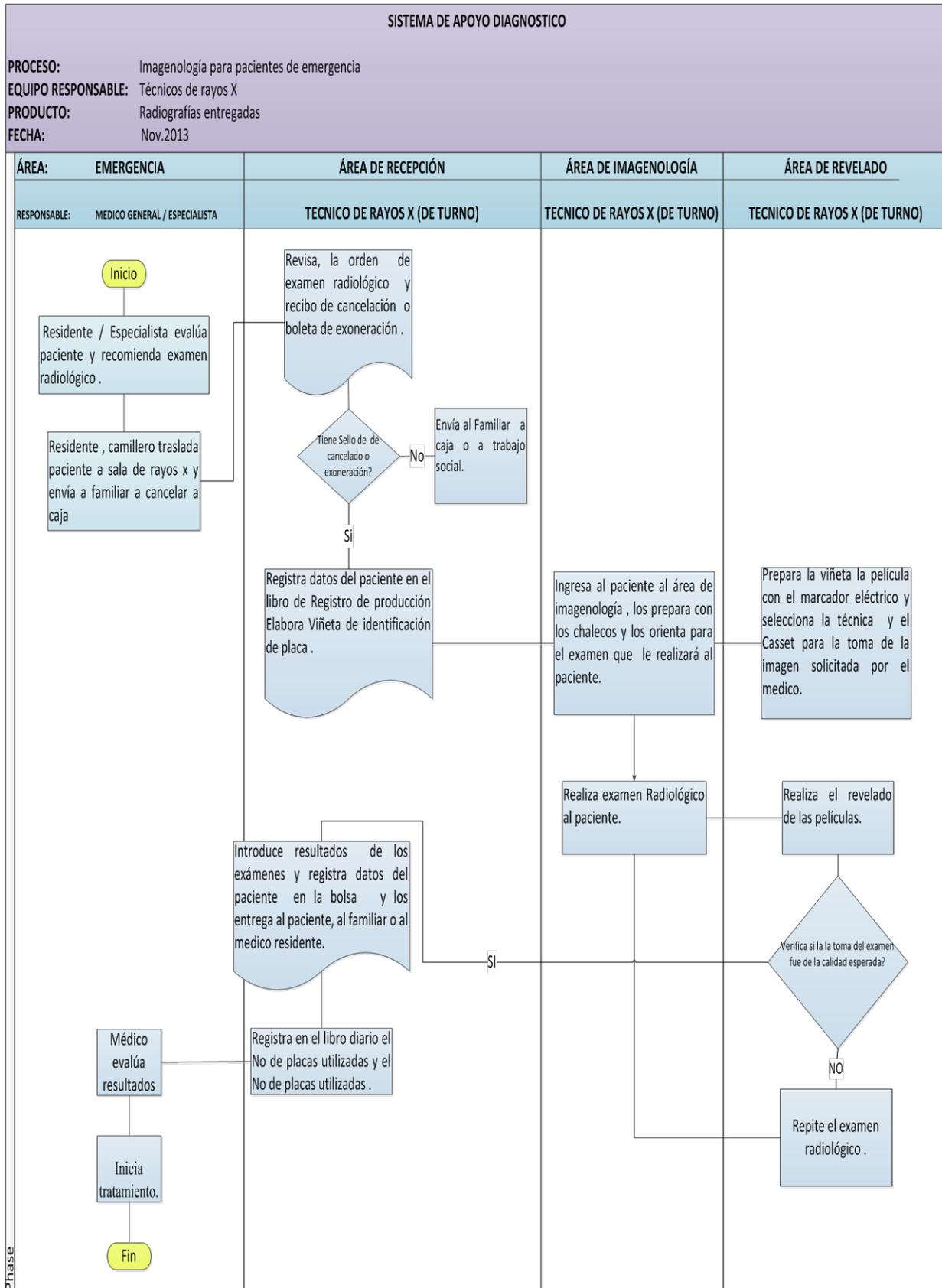
3.2 PROCESO DE RAYOS X

Tabla 6: Ficha técnica del proceso de Apoyo diagnóstico

FORMATO PARA DOCUMENTACION DE PROCESOS							
Sistema:		Sistema de Apoyo Diagnostico					
Proceso:		Imagen logia					
Producto:		Placas de rayos x realizadas para pacientes de emergencia					
Equipo Responsable:		Técnicos Rayo x Hospital Escuela					
Fecha:		Técnico :		Voluntarios del hospital			
No	Pasos	Responsable	Otros				
1	Medico evalúa paciente y recomienda el examen de rayos x	Médico Especialista de la emergencia	Tiempo Útil	8	min		horas
			T. Ocioso	0	min		horas
			Producción				
			Instrumento de Registro	: Expediente clínico y solicitud de examen radiológico			
			Política	no			
			Norma				
2	Familiar o residente lleva al paciente a la sala de rayos x y entrega orden de laboratorio	Médico residente o familiar	Tiempo Útil	10	min		horas
			T. Ocioso	0	min		horas
			Producción				
			Instrumento de Registro:	Expediente clínico y solicitud de examen radiológico			
			Política				
			Norma				
2	Revisa al paciente la boleta de radiografía y recibo de cancelación o boleta de exoneración de exoneración	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	2	min		horas
			T. Ocioso	0	min		horas
			Producción				
			Instrumento	solicitudes de examen radiológico			
			Política				
			Norma		no		
3	Registro de datos del paciente (nombre , fecha, No de exp.,Sala) Elabora viñeta de identificación de placa	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	3	min		horas
			T. Ocioso	2	min		horas
			Producción				
			Instrumento:	Libro de registro de exámenes realizados			
			Política				
			Norma				
4	Ingresa al familiar y al paciente al área de imagenología, los prepara con los chalecos y los orienta para el examen que le realizará al paciente.	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	5	min		horas
			T. Ocioso	3	min		horas
			Producción				
			Instrumento:				
			Política		no		
			Norma		no		
5	Prepara la viñeta la película con el marcador eléctrico y selecciona la técnica y el Casset para la toma de la imagen solicitada por el medico	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	2	min		horas
			T. Ocioso	0	min		horas
			Producción				
			Instrumento:	viñetas			
			Política				
			Norma				
6	Realiza examen Radiológico al paciente	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	9	min		horas
			T. Ocioso		min		horas
			Producción				
			Instrumento				
			Política				
			Norma				
7	Realiza el revelado de películas	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	5	min		horas
			T. Ocioso	0	min		horas
			Producción				
			Instrumento				
			Política		no		
			Norma		no		
8	Introduce resultados de los exámenes y registra datos del paciente en la bolsa y los entrega al paciente o al familiar o al residente	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	4	min		horas
			T. Ocioso		min		horas
			Producción				
			Instrumento				
			Política		no		
			Norma		no		
9		Técnico de rayos x	Tiempo Útil	10	min		horas

	Registra en el libro diario el No de placas utilizadas		T. Ocioso	1	min		horas
			Producción				
			Instrumento de Registro	Registro de producción diaria			
			Política		no		
			Norma		no		
10	Técnico hace llamado por ventanilla y entrega resultados a médicos residentes, familiares de pacientes y camilleros. Estos los llevan a la sala donde está el paciente.	Técnico de rayos x	Tiempo Útil	5	min		horas
			T. Ocioso	1	min		horas
			Producción				
			Instrumento de Registro:	Registro de producción diaria			
			Política		no		
			Norma		no		
11	Medico evalúa resultados	Médico general de la emergencia	Tiempo Útil	8	min		horas
			T. Ocioso	3	min		horas
			Producción	1 vez por día			
			Instrumento de Registro:	expediente.			
			Política		no		
			Norma		no		
			Sumatoria de tiempo útil	56	min	0	
			Sumatoria de tiempo global	65	min	0	

Ilustración 11: Flujograma del proceso de imagenología



Phase



Técnico prepara equipo para realizar examen radiológico



Paciente es colocado en la máquina de rayos X para tomar sus placas



Técnico revela las placas



Pacientes esperan por sus resultados

3.3 FARMACIA

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo presentar a las partes interesadas la situación actual de los procesos, procedimientos y registros del sistema de farmacia del Hospital escuela. El levantamiento de procesos se realizó mediante varias herramientas a fin de levantar toda aquella información relevante que ayude a realizar un diagnóstico claro y específico de cada proceso y sus cuellos de botella. Dentro de las herramientas utilizadas estuvieron entrevistas a los dueños del proceso y a pacientes, levantamiento de procesos verbales, estudio de tiempos y movimientos donde se observó cada procedimiento y actividad levantando sus respectivos tiempos de duración. Esto, para saber cuáles de estas actividades consume el mayor tiempo del proceso de atención al paciente ambulatorio. Al mismo tiempo se recolectó una serie de documentos utilizados como registros en cada una de las siete farmacias con la finalidad de analizar en las fases posteriores su utilidad.

Las entrevistas se hicieron a la jefatura de farmacia de quien se obtuvo información sobre el gobierno del sistema de farmacia y de los procesos que como jefatura tiene a cargo. Así mismo, se entrevistó a cada jefa de farmacia donde describieron de forma verbal cada uno de los procesos involucrados en su farmacia.

Los hallazgos encontrados fueron obtenidos mediante la observación y la descripción verbal, de los procesos y registros, de los dueños de los procesos.

ANTECEDENTES

Las farmacias del hospital escuela juegan dos papeles importantes para el hospital, uno de ellos es la atención a los diferentes pacientes ambulatorios, y el apoyo a las diferentes salas que componen la asistencia hospitalaria. Se pudieron identificar siete farmacias que pertenecen a distintas unidades de atención con distintos roles.

Actualmente cada jefe farmacia es el encargado de construir sus procesos, procedimientos, registros y formas de administrar el medicamento a su cargo. La jefatura de farmacia solo se encarga de consolidar los distintos pedidos de medicamentos de cada farmacia.

En la mayoría de las farmacias los métodos y documentos de registro y control de medicamentos son empíricos sin procedimientos estandarizados ni formatos fácilmente identificables. Así mismo no se observaron manuales de calidad o de procedimientos que estuvieran fácilmente recuperables y a la vista de los ejecutores de cada actividad. El total de los registros y controles son manuales que provocan atrasos en la atención al paciente.

El estado físico de las farmacias se encuentra deteriorado, con espacios reducidos, con temperaturas no adecuadas para los medicamentos debido a la falta de aire acondicionado.

En la farmacia de consulta externa se pudo observar que los múltiples procesos que han adoptado con el propósito de mantener registros claros, y las salidas de medicamentos bien controlados, han ocasionado demoras en la atención al paciente y repetición de procesos. Otra de las causas de los tiempos largos de espera por parte de los pacientes al esperar su medicamento se debe al poco personal con que cuenta la farmacia el cual tiene múltiples actividades diarias. El poco personal y las múltiples funciones diarias, es una constante en todas las farmacias.

A grandes rasgos se puede mencionar que el sistema de farmacia del hospital escuela es de baja tecnología ya que solo existe un software para el control de medicamentos llamado "Farmatul" que no disminuye el uso de controles manuales ni los tiempos de atención, así mismo, no posee procedimientos estandarizados, ni métodos de control de calidad y sus procesos, controles y registros son empíricos. Sin embargo, cabe mencionar que en el caso de la farmacia de consulta externa los procedimientos de empaque y despacho de

medicamentos que han adoptado son bastante eficientes, ya que solo representa el 4% del total del tiempo que un paciente espera por su medicamento, el tiempo restante son filas de espera. Por otra parte los formatos de registro que utiliza la farmacia de dosis unitarias son bastante claros, bien organizados y fácilmente identificables por terceros al igual que la farmacia de infectología donde se observó una excelente organización con registros y controles tanto manuales como digitales.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES POR FARMACIA

El bloque de farmacia del hospital escuela está formado por siete farmacias con distintas especialidades que atienden a diferentes tipos de pacientes. Cada farmacia posee su propio y exclusivo sistema de trabajo dependiendo de su especialidad.

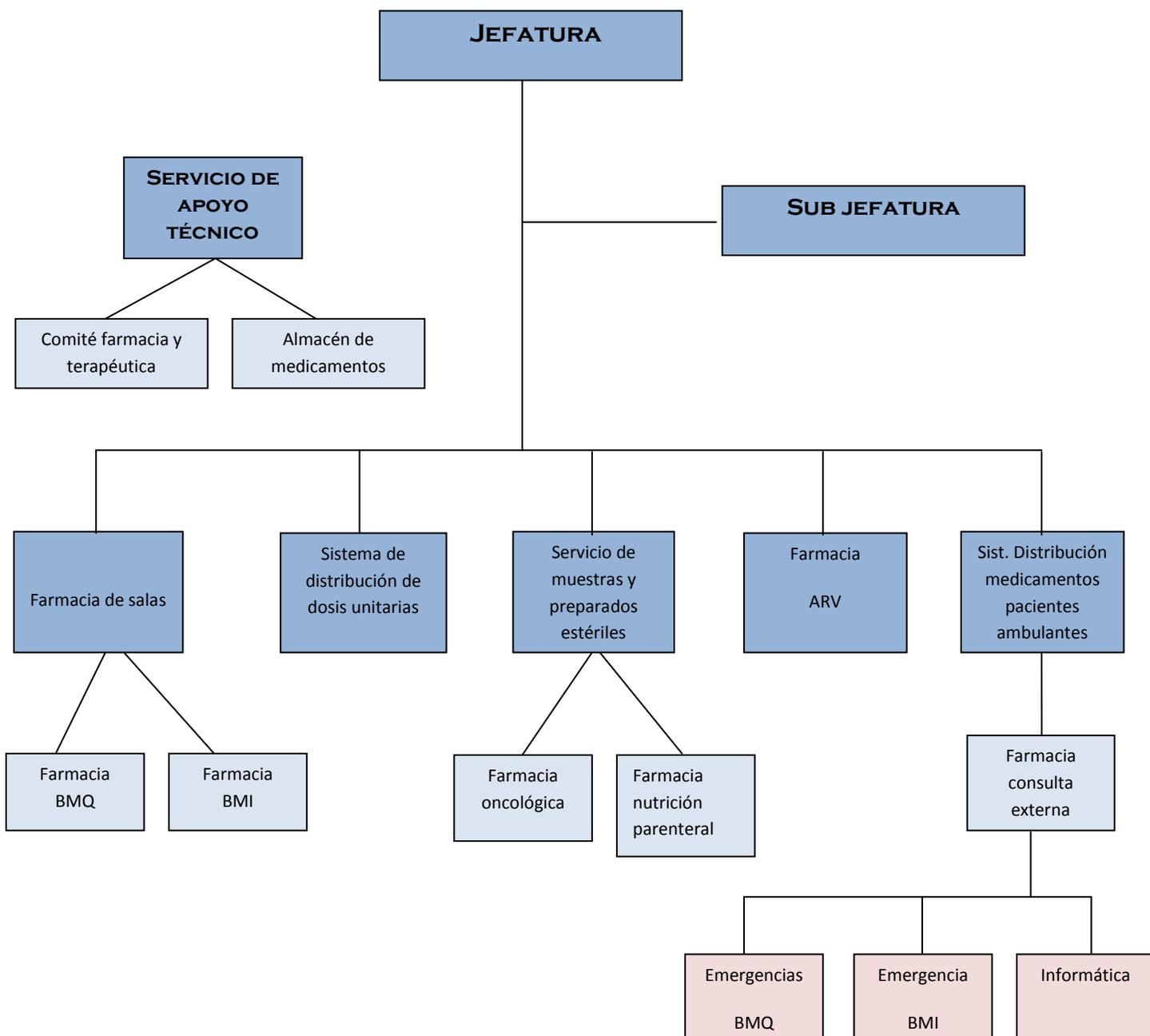
Tabla I: Descripción del tipo de atención por farmacia

Farmacia	Descripción del tipo de atención	PROCESOS INVOLUCRADOS
FARMACIA GENERAL	Esta farmacia está abierta 24 horas al día y Se encarga de atender a pacientes de consulta externa, pacientes ambulatorios, sala de emergencias de medicina interna y farmacias de piso cuando estas cierran su turno, así mismo atienden a pacientes que salen de alta en horas diurnas. Es la más grande del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Preparación y Empaque de medicamentos • Atención a sala de emergencia de MI • Atención a pacientes de salas de piso. • Requisición de medicamentos
FARMACIA DE ONCOLOGÍA	Encargada de preparar la quimioterapia para los pacientes de las salas de oncología de adultos y niños.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a salas oncológicas • Preparación de quimioterapias • Adquisición de medicamentos
FARMACIA DE NUTRICIÓN PARENTERAL	Encargada de Preparar la alimentación parenteral del materno infantil, hospital escuela y en algunas ocasiones preparan para IHSS y hospitales privados.	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de solicitudes • Preparación de alimentación parenteral • Adquisición de medicamentos
FARMACIA DE BLOQUE MÉDICO QUIRÚRGICO	Se encarga de dispensar medicamentos a la sala de operaciones, quirófano y sala de recuperaciones del bloque médico quirúrgico, así como surtir el stock de la sala de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Dispensación de medicamentos a salas • Dispensación para surtir stock de sala de emergencia • Adquisición de medicamentos
FARMACIA DOSIS UNITARIAS	Suministra medicamentos a sala de internos de hombres y mujeres. Así mismo, prepara y planifica la dispensación de medicamentos para pre diálisis, hemodiálisis, diálisis y para pacientes trasplantados.	<ul style="list-style-type: none"> • Dispensación de medicamentos a sala de internos • Planificación y dispensación de medicamentos de diálisis.
FARMACIA INFECTOLOGÍA	Dispensa retrovirales y demás medicamentos a pacientes con enfermedades inmunológicas. También, lleva controles estadísticos de los pacientes infectados durante todo el proceso de la enfermedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Dispensación de URV • Sistema de controles • Adquisición de medicamentos

Fuente: Elaboración propia /Ing. Vanessa Juarez/Información proporcionada por jefes de farmacias

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE FARMACIA

Todas las farmacias están regidas por una jefatura de farmacia, sin embargo, cada farmacia es libre de aplicar sus propios procesos, procedimientos y controles excepto aquellas leyes y normas emitidas por los entes internacionales y gubernamentales del sector salud. La estructura organizacional del sistema de farmacia de hospital escuela se describe en el siguiente organigrama.



Fuente: Jefatura de farmacia del hospital escuela

Farmacia consulta externa

Procesos levantados:

1. Atención paciente de consulta externa y ambulatorios
2. Registro de medicamentos
3. Atención a pacientes diabéticos e hipertensos
4. Atención a sala de emergencia de medicina interna
5. Atención a salas de pisos*
6. Requisición de medicamentos

RESULTADOS:

La farmacia de consulta externa atiende un aproximado 800 pacientes durante las 24 horas del día. Estos pacientes provienen tanto de la consulta externa como de internos, emergencias y ambulatorios. La farmacia está dividida por tres turnos llamados “turno A” que atiende de 6:00 am a 3:30 pm, “Turno B” que atiende de 3:30 a 8:00 pm y el “Turno C” que atiende desde la 8:00 pm a 7:00 am del siguiente día.

Los empleados de la farmacia - compuestos por auxiliares de farmacia, farmacéuticos, estudiantes de química y farmacia- están dirigidos por una jefa de farmacia en cada turno.

Dentro de los procesos que maneja la farmacia de consulta externa se pudieron identificar los siguientes:

1. Atención paciente de consulta externa y ambulatorios
2. Registro de medicamentos
3. Atención a pacientes diabéticos e hipertensos
4. Atención a sala de emergencia de medicina interna
5. Atención a salas de pisos*
6. Requisición de medicamentos

I. atención paciente de consulta externa y ambulatorio

I.1 Hallazgos importantes del proceso de atención a pacientes ambulatorios:

Durante el levantamiento de procesos se encontraron 6 procesos con un total de 23 actividades que van desde que el paciente paga en caja hasta que se descarga medicamento dispensado de sistema farmatul.

En el siguiente cuadro se resume los resultados del levantamiento de tiempos y procesos de atención al paciente ambulatorio de farmacia consulta externa.

Tabla 2: Tiempos por bloques de actividades

DESCRIPCIÓN	TIEMPOS	ALCANCE DE LOS TIEMPOS
Tiempo total de duración de 1 ciclo de atención.	2 hrs: 02 Min: 48 Seg.	Comenzando desde que el paciente paga en caja hasta que el medicamento es descargado de farmatul
Tiempo total de producción	7: Min: 15 Seg.	Comienza desde que auxiliar coloca receta y carnet en bolsa hasta despacho del paciente
Tiempo total de esperas	1 hr: 55 min	Se toma desde que el paciente hace fila en pasillo hasta que recibe su medicamento.
Tiempo trabajo administrativo	1: 00 Hr	Toma en cuenta los procesos de llenar perfiles con recetas dispensadas y colocar medicamentos controlados dispensados en libro de control
Tiempo de descargo de medicamentos de farmatul	50 min	Este tiempo es lo que se tarda en ingresar todos los medicamentos dispensados en los tres turnos
Tiempos descargo del kardex	3 hrs: 05 min	Toma en cuenta los procesos de: hacer consolidado a partir de los perfiles y descargar del kardex.

Fuente: Elaboración propia/Ing. Vanesa Juarez

Se pudo observar la mayor parte del tiempo de atención está formado por demoras, que son filas realizadas por los pacientes para poder obtener su medicamento.

Dentro de las causas que se pudieron identificar, que hace que el tiempo de espera sea tan largo, están las siguientes:

- La sala de espera no está bien organizada, su sillas no muestran una ruta lógica de orden
- No hay señalización o rótulos que indiquen algún tipo de organización.
- No todas las ventanillas están atendiendo al mismo tiempo debido a que el personal tiene múltiples labores.
- Hay repetición de los procesos 3 y 6 y el 4 y 7. Que consumen un aproximado de una hora.
- Hay muchos controles manuales que hacen que los empleados implementen registros y proceso que les garanticen la entrega correcta del medicamento aunque esto tome más tiempo.
- El área de ancianos no está bien definidas y el trato no es personalizado.

Se pudo observar otras deficiencias en los procesos involucrados en farmacia de consulta externa como las siguientes:

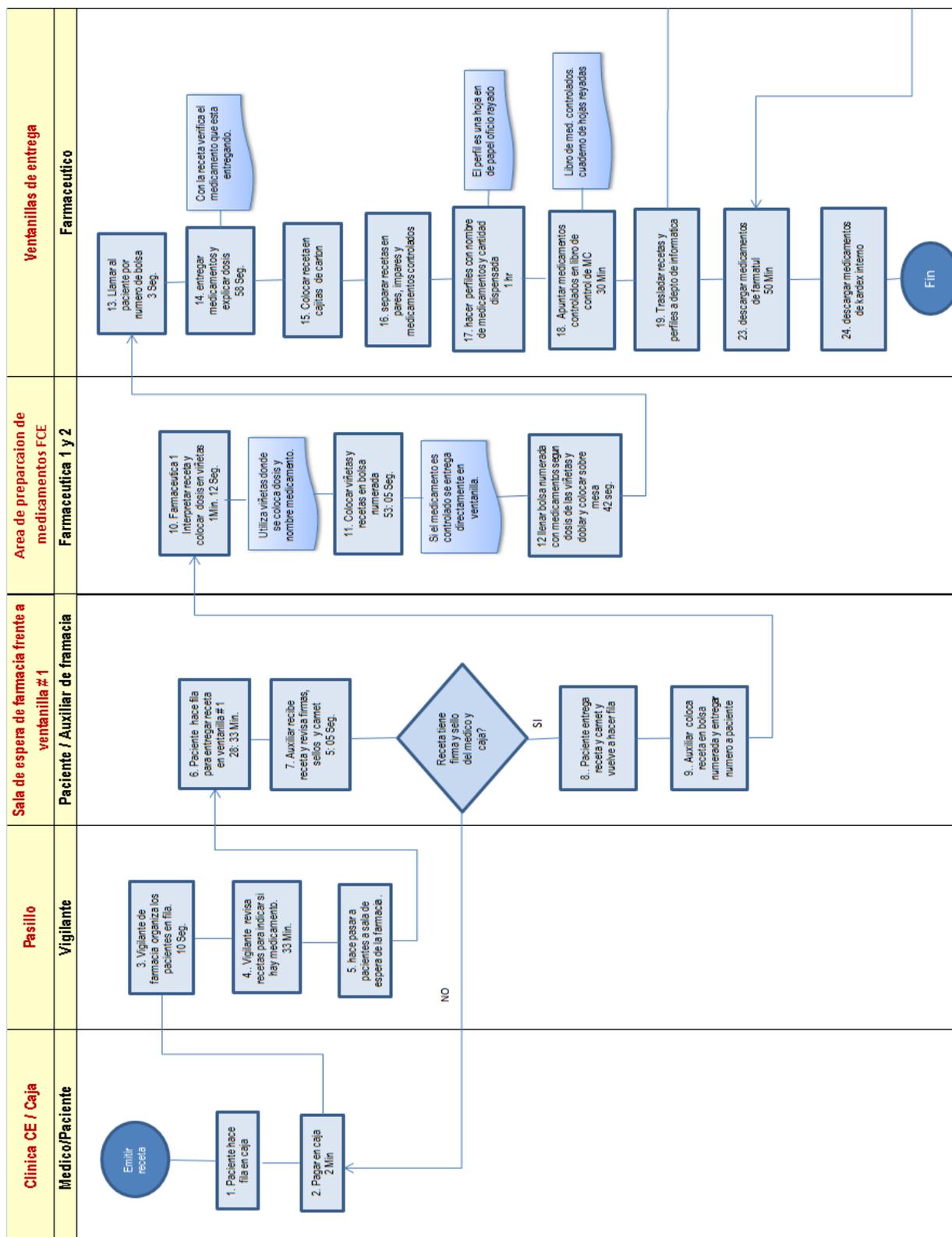
- El lugar es muy caliente y no hay aire acondicionado en la sala de espera por lo que algunos ancianos tienden a sentirse mal.
- Las sillas están mal organizadas y después de que el paciente entrega la receta en ventanilla #1 no hay una organización clara para esperar el medicamento.

- Quien se encarga de depurar las filas informando que no hay medicamento y revisando que las recetas tengan los sellos, es el vigilante el cual no tiene el suficiente conocimiento para saber los medicamentos en existencias y no siempre revisa los sellos de las recetas.
- Al llamar a los pacientes para entregar el medicamento se hace a través de un grito por parte de las farmacéuticas.
- Cada empleado tiene varias actividades y en algunas ocasiones dejan de atender en ventanilla para dedicarse a otras labores como llenar registros o atender la sala de emergencias.
- La sala de espera no le proporciona comodidad al paciente.
- En horas de la tarde los pacientes no respetan las filas.

1.2 Flujoograma del proceso de atención a pacientes ambulatorios

[Par ver Flujoograma de proceso en Excel presione Ctrl + Click aquí](#)

Ilustración 1 : flujo de procesos de atención ha paciente ambulatorio de FCE



1.3 Registros y controles

La farmacia mantiene los siguientes controles:

- Controles de drogas orales
- Drogas intravenosas
- Control de 5 medicamentos especialidades (Control por paciente y por cantidades)*
- Medicamentos refrigerados

Estos controles son cuadernos donde manualmente se anotan las dispensaciones diarias, así mismo, se maneja un pequeño kardex para los 5 medicamentos especiales donde hay un libro donde lleva el control por paciente y otro para el medicamento dispensado.

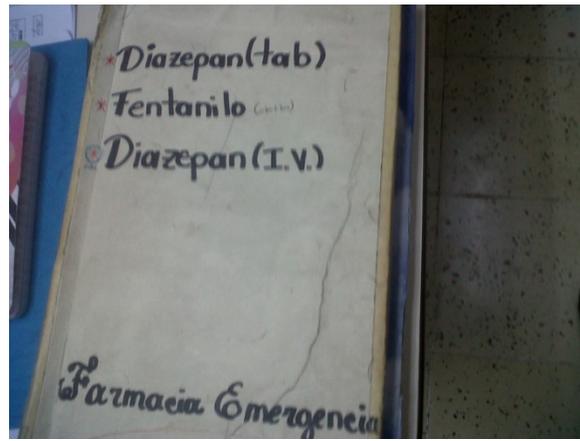
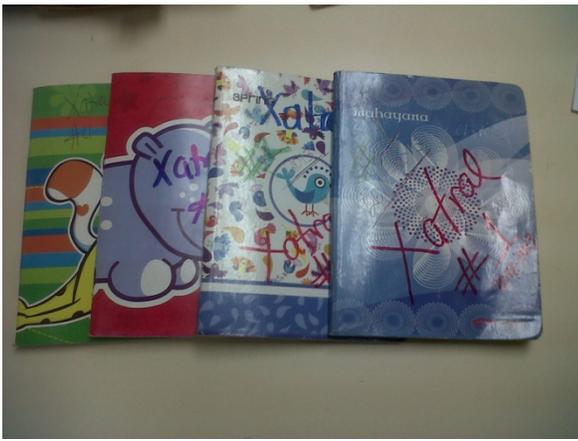


Ilustración 2: cuadernos de registros de medicamentos controlados

Los registros llamados “perfiles” y “consolidado” son hojas de papel oficio donde anotan todos los medicamentos dispensados por ventanilla. Estos perfiles no tienen ningún tipo de títulos y formato.

La farmacia general posee un departamento de informática quien se encarga de rebajar del kardex los medicamentos dispensados del día, organizar las recetas por bloques –bloque médico quirúrgico, materno infantil y consulta externa-, prestamos de medicamentos a otras farmacias, manejo de stock y requisiciones de medicamentos.

El software de farmatul no sustituyo la gran cantidad de registros manuales que hacen que el proceso sea más lento, así mismo el departamento llamado “Informática” se encarga de hacer el registro manual del kardex y no del farmatul.

Observación: Aunque le departamento se llama “Depto. de informática” solo lleva los controles manuales y no el de farmatul, la herramienta computacional para control los medicamentos en todas las farmacias.

1.4 Normas, reglamentos y manuales de procedimientos

Dentro de las normas que se aplican a la farmacia de consulta externa y que se pudieron constatar y verificar son:

- Reglamentos para el uso de recetas hospitalarias
- Funciones para los farmacéuticos del hospital escuela

No existen manuales de procedimientos para los procesos encontrados, todos son de la autoría de los encargados de la farmacia.

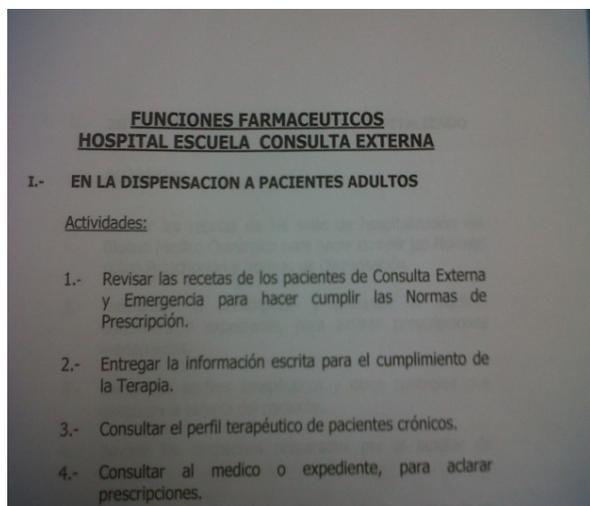


Ilustración 3: Funciones de los farmacéuticos del hospital escuela

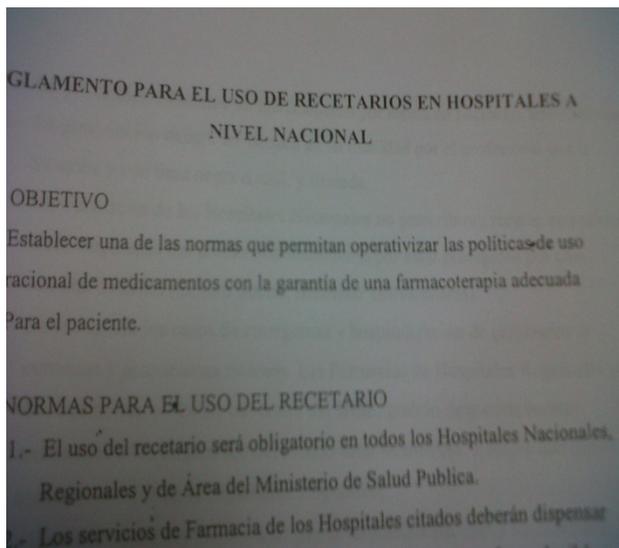


Ilustración 4: Reglamento de uso de recetas

1.5 Anexos del proceso de atención a pacientes ambulatorios



1. Bolsas para empaclar medicamentos



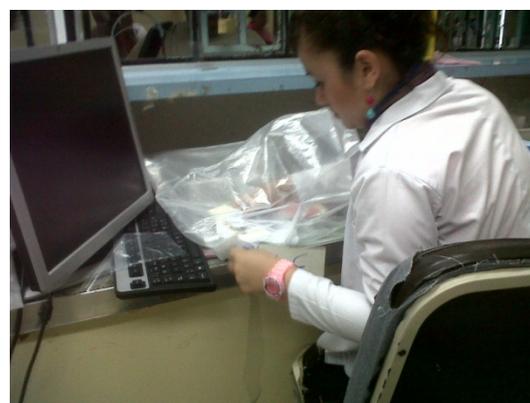
4. llaman al pacientes por número de bolsa



2. Proceso de empaque de medicamentos



3. Bosa numerada donde se empacan los Medicamentos



5. Se retira medicamento de bolsa y se entrega

2. atención paciente diabéticos e hipertensos

2.1 Hallazgos importantes del proceso de atención a pacientes diabéticos e hipertensos

Durante el levantamiento de los procesos de atención a pacientes diabéticos e hipertensos se pudo observar que estas personas tienen que repetir el proceso en ventanilla en dos veces, esto, debido a que se debe consultar primero si hay existencia del medicamento para después ir a pagarlo a caja y regresar para retirarlo de ventanilla.

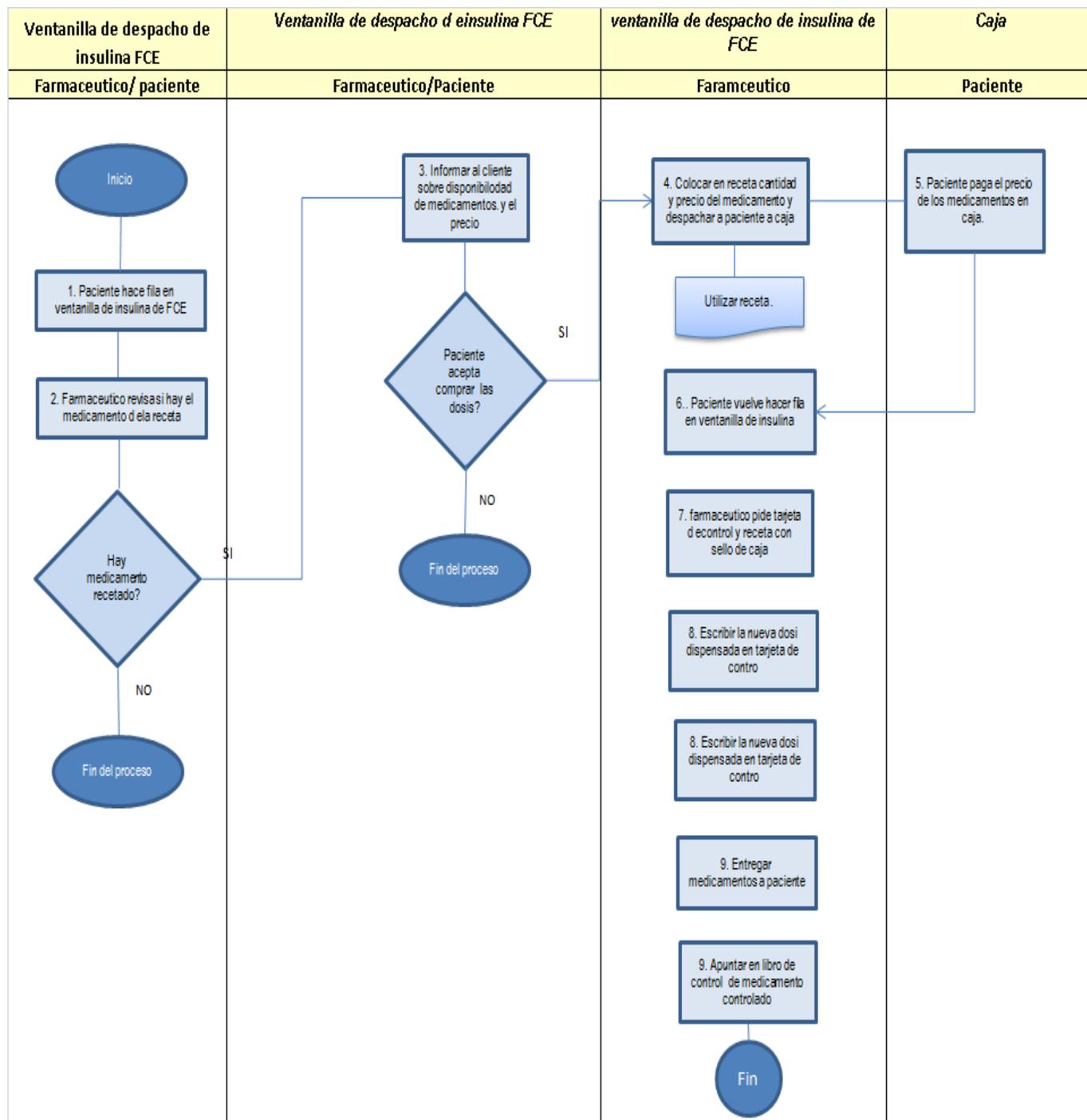
2.2 Registros y controles

Los registros y controles utilizados en este proceso son los siguientes:

- Carnet de control de insulina por paciente
- Cuaderno de control de dispensación de medicamentos controlados.

2.3 Flujograma del proceso de atención a pacientes diabéticos e hipertensos

Ilustración 5: Flujo de proceso de atención a pacientes diabéticos



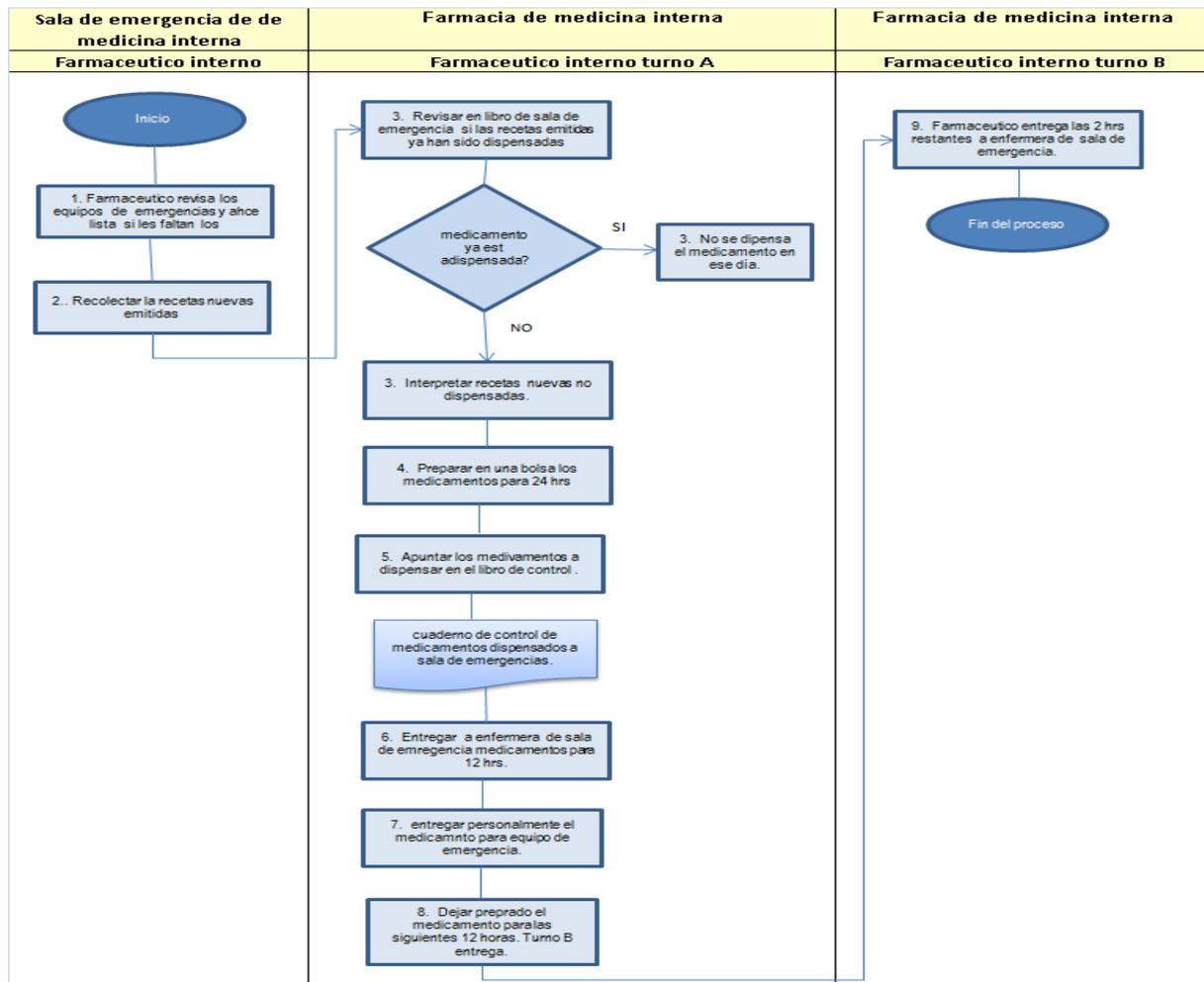
3. ATENCIÓN PACIENTE DE SALA DE EMERGENCIA DE MEDICINA INTERNA

3.1 Hallazgos

- No hay personal para que atienda las salas de consulta externa, lo hace un estudiante residente quien tiene que hacer el proceso rápidamente para involucrarse en las actividades de la farmacia general.
- El único registro de la entrega de medicamento a enfermeras de las salas son las recetas tomadas por el farmacéutico interno, No firman otro registro.
- El poco tiempo con que dispone el farmacéutico hace que no pueda quedarse con los médicos para escuchar cambios en las recetas o evoluciones del paciente con los medicamentos, ni enviar dosis unitarias.

Otro proceso que realiza la farmacia de consulta externa, y que es muy similar al de atención a sala de emergencia, es la atención a farmacias de piso. En este proceso la farmacia colabora con estas farmacias del bloque médico quirúrgico y dosis unitarias a partir de las 3:30 que es cuando estas farmacias cierran la atención al público. Así mismo se encargan de entregar el medicamento a los pacientes que son dados de altas, de estas salas, en horas de la tarde y de la noche.

3.2 Flujoograma del proceso de atención salas consulta externa



4. REQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS DE FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA

4.1 Hallazgos importantes del proceso de requisición de medicamentos de farmacia de consulta externa

La farmacia de consulta externa tiene asignado el día miércoles para hacer solicitud de medicamentos al almacén del hospital. Este proceso comienza un día antes con el levantamiento de inventario de los medicamentos que están en menores cantidades y finaliza con el ingreso de los nuevos medicamentos al kardex general, kardex interno y al sistema (farmatul)

La farmacia general cuenta con una pequeña bodega en el interior de las instalaciones cuyo manejo esta cargo de dos empleados quienes realizan actividades como: entregar medicamentos a farmacéuticas que empaacan medicamentos en las bolsas, cargar y descargar del kardex interno el medicamento que entra y el que es entregado a la farmacia y hacer inventario para solicitar medicamentos al almacén del hospital.

De los hallazgos y debilidades más importantes de este proceso se pueden mencionar:

- Hay muchos registros que se llevan de forma manual quitándole tiempo a los involucrados en la atención al público.
- La implementación del sistema de inventarios “Farmatul” no eliminó los múltiples registros manuales que se llevan.
- No existen políticas de stock mínimo de inventarios
- No existe sistema para manejar estadísticas sobre el movimiento de medicamentos.

4.2 Registros y controles

Los registros y controles utilizados en este proceso son los siguientes:

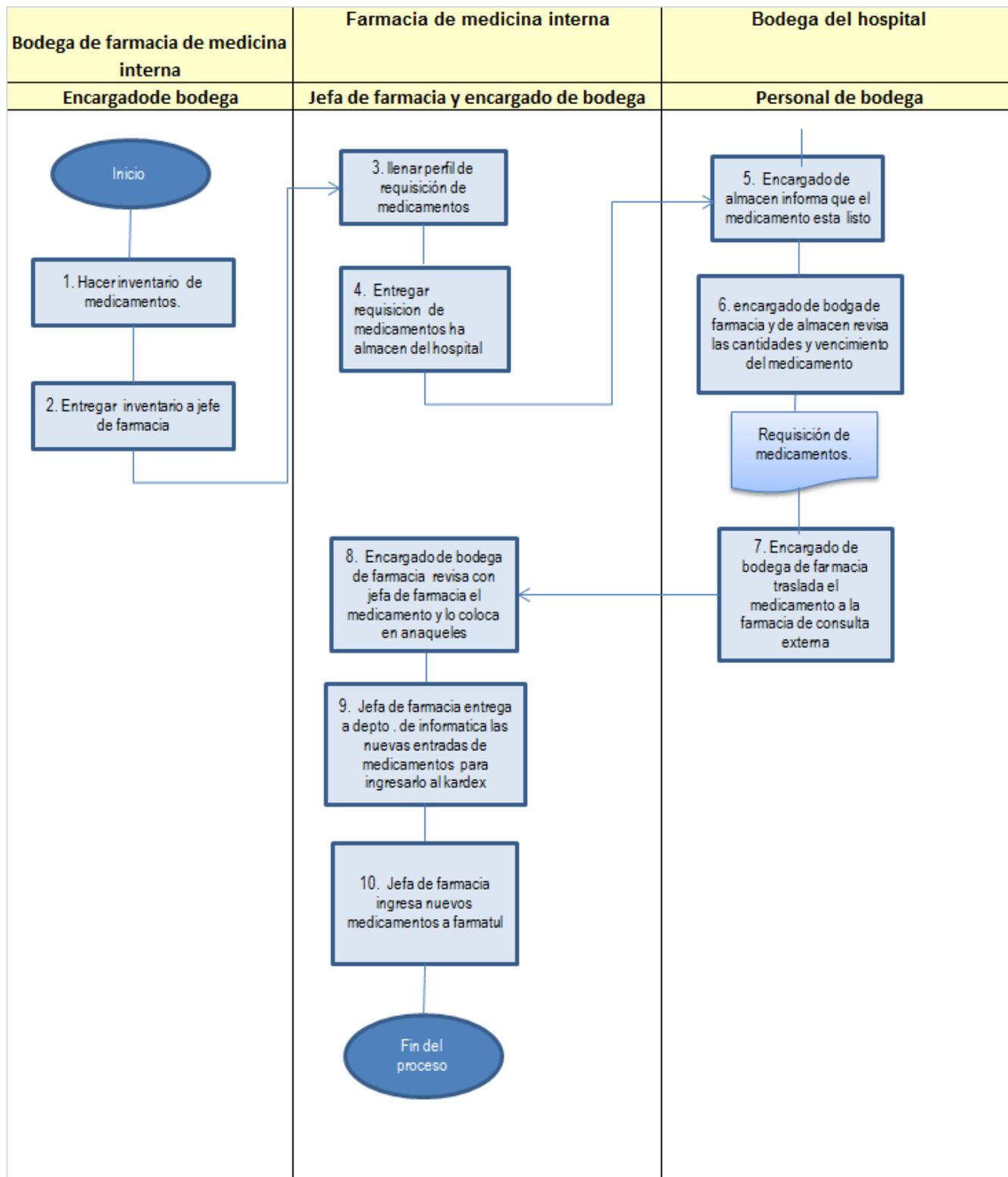
- Hoja de requisición general de medicamentos
- Kardex general
- Sistema de inventarios Farmatul
- Kardex interno*
- Libros de medicamentos controlados **

*Farmacia general cuenta con una pequeña bodega en el interior de la farmacia quienes llevan un kardex para control interno a parte del kardex que controla el departamento de informática de la farmacia.

** Los medicamentos especiales, o controlados, ingresan a los registros de la bodega interna pero son dispensados por medio de la jefa de la farmacia quien lleva el control de los mismos mediante cuadernos asignados a cada medicamento

4.3 Flujograma de requisición de medicamentos de farmacia general

Ilustración 6: Flujograma de proceso de requisición de medicamentos



5. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

1. Disminuir los tiempos de espera de los pacientes mediante una reingeniería de procesos que permita eliminar los procesos repetitivos.
2. Unir los procedimientos 3 y 6, 4 y 7, del proceso de atención a pacientes ambulatorios mediante la implementación de dos ventanillas que funcionen como un filtro donde se brinde información sobre disponibilidad de medicamentos, evitando así, que el paciente haga dos filas antes de llegar a ventanilla # 1.
3. Habilitar todas las ventanillas en horas picos (7:00 am – 11:00 am) para dispensar los medicamentos de manera más rápida.
4. Habilitar ventanillas para pacientes especiales como ser: mujeres embarazadas, tercera edad y discapacitados, brindando atención personalizada.
5. Reorganizar las sillas de la sala de espera procurando que estén bien identificadas las áreas correspondientes a cada ventanilla mediante señalizaciones y rótulos.
6. Involucrar una pizarra informativa.
7. Contratar más personal o gestionar más farmacéuticos residentes para bajar la carga de trabajo del personal que está asignado a ventanillas.
8. Rediseñar el departamento de informática asignándole el trabajo administrativo como ser: hacer perfiles de medicamentos dispensados en el día, alimentar farmatutl, descargar medicamentos de kardex y generar reportes de inventario. De esta manera los farmacéuticos tendrán más tiempo para atender todo lo referente a atención al paciente. (actualmente todo este trabajo lo hace la jefa de farmacia y personal de ventanilla)
9. Diseñar formatos estándares para los registros de medicamentos, llamados actualmente “Perfiles” (estos no pueden ser interpretados por un tercero ajeno a la farmacia debido a que no tiene formato, nombre títulos etc.)
10. Diseñar e imprimir libros de control de medicamentos especiales.
11. Rediseñar el proceso de atención pacientes diabéticos para logra reducir las filas que hacen. Se puede buscar un mecanismo para que el personal de caja este enterado sobre la disponibilidad de los medicamentos para diabéticos e hipertensos, ó, implementar una caja en la ventanilla de diabéticos de la farmacia para que el paciente ahí mismo pague el medicamento.

5.1 Sugerencias a nivel macro:

- I. Gestionar un proyecto de modernización de la farmacia general ejecutado en dos etapas: Etapa A: cambios con bajo presupuesto o sin presupuesto, Etapa B: Cambios con presupuesto.

Con esto se podrían implementar las siguientes propuestas:

- Habilitar mas ventanillas dividas en: ventanillas informativas y de recepción de recetas, ventanillas para dispensar medicamentos y ventanillas de atención especiales.
- Cambiar sillas o aumentar sillas
- Implementar micrófonos para llamar a los pacientes a las ventanillas
- Señalizar las áreas
- Reorganizar el área interna de la farmacia para un mejor aprovechamiento de los espacios asignando un lugar para que los empleados tomen sus alimentos y evitar que lo hagan en áreas donde se manipula el medicamento.
- Involucrar el departamento de informática dentro del espacio de la farmacia para que tengan más participación en las tareas administrativas.
- Extender el área de la farmacia hasta la parte donde se encuentra un kiosco de venta de alimentos.
- Implementar Pizarras informativas o pantallas que brinden educación en salud, entre otros.

Instrumentos de Recolección de datos e información:

I.1 Ficha de documentación de procesos

I.2 Formatos de recolección por área

I.3 Cuestionarios

I.1 Ficha de documentación

FICHA DE DOCUMENTACION DE PROCESOS							
PROCESO:							
PRODUCTO:							
EQUIPO RESPONSABLE:							
FECHA:							
Responsable del Levantamiento							
NO	PASOS	ÁREA/ RESPONSABLE	TIEMPOS				
			Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Tiempo Útil		Hr.		min
			Tiempo Ocioso		Hr.		min
			Producción				
			Instrumento de registro				
			Política				
			Total Tiempo Útil				
			Total Tiempo ocioso				

DOCUMENTACION DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA

Área: Sistema de Gestión de clínica
 Sistema:
 Proceso: Cirugía mayor de urgencias
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Días	Horas	
	Primera urgencia					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Valoracion clinica					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Referencia y respuesta					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Controles que establecen para resguardar el producto					
	Paso:1					
	Paso 2:					

Observaciones

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Sistema de gestion clinica
 Sistema:
 Proceso: Atención de urgencias peditricas
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Contacto inicial					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Entrada directa en condicion critica					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	TRIAJE					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Atencion de estado critico					
	Paso 1:					
	Paso2					
	Diagnostico					
	Paso 1					
	Paso2					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Gestión de pacientes
 Sistema:
 Proceso: Codificación
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Codificación					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Procesamiento de datos					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Elaboración de informes					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Envío de informes					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Gestión de Recursos
 Sistema: Gestión de pacientes
 Proceso: Admisión de pacientes
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: APOYO TERAPEUTICO
 Sistema:
 Proceso: Farmacia
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Recepción de la solicitud de medicamento					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Preparación del requerimiento					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Despacho y entrega del medicamento					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Sistema de Gestión de Recursos
 Sistema: Hosteria
 Proceso: Limpieza y desinfeccion
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Planificacion del RRHH					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Planificacion de suministros					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Distribucion del recurso por area					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Elaboracion de informe					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Sistema de Gestión de Recursos
 Sistema: Gestión de pacientes
 Proceso: Archivo
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Días	Horas	
	Archivo del expediente					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Prestamo del expediente					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Custodia del expediente					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Archivo del expediente pasivo					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área:

Sistema:

Sistema de Gestión Clínica

Proceso:

Atencion de la consulta externa no quirurgica de adultos

Responsable del Proceso:

Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Días	Horas	
	Pre clinica					
	Paso 1 solicitar el carnet al paciente					
	Paso 2:					
	Atencion clínica (primera vez)					
	Paso:1 Buscar en la targeta indice					
	Paso 2:					
	Atencion clinica (subsiguiente)					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Referencia y respuesta					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	ALTA					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Sistema de Gestión de pacientes
 Sistema:
 Proceso: Procesamiento de datos
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Recoleccion de censos diarios					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Procesamiento de censos diarios					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Recoleccion de DATAS					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Procesamiento de DATAS					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Procesos de Vigilancia

Aspectos Generales que se deben investigar:

- 1.- ¿Número de personas responsables para realizar esta actividad?
- 2.- De quien depende el servicio de vigilancia
- 3.- ¿Horarios de trabajo?
- 4.- Archivos que lleva para evidenciar novedades
- 5.- solicitar se le muestre el programa o formatos que lleva para el registro de incidencias o novedades. Observaciones
- 6.- Verificar condiciones en las que trabaja
- 7.- Como realiza la entrega del turno
- 8.- Verificar que equipo dispone para dar la seguridad a visitantes ...otros
- 9.- ¿Hay alguna politica o reglamento de vigilancia
- 10.- ¿Qué acciones realiza cuando se extravía un bien de la unidad de Salud ?
- 11.- Recibe capacitacion : En que areas ..cuando ha recibido capacitacion
- 12.- Puede explicar algun caso o experiencia de extravio de de equipo en las CLIPER . Esta documentada?
- 13.- Tomar fotografias

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Area: Sistema de Gestión de Recursos
 Sistema: Logística
 Proceso: Vigilancia
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Días	Horas	
	Planificación del Recurso					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Elaboración de roles de turno					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Seguridad de pacientes					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Traslado de bienes de un lugar o servicio a otro					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Seguridad de empleados					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Seguridad del area fisica de la clipers					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Custodia de armas de visitantes					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Elaboracion de informes de incidencias o novedades					
	Paso:1					
	Paso 2:					

Sistema de Gestión de Recursos

Proceso:

Bienes

Responsable del Proceso:

Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Días	Horas	
	Solicitud de Bienes (Equipo y mobiliario)					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Recepción de bienes (Equipo y mobiliario)					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Entrega de bienes a los servicios					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Traslado de bienes de un lugar o servicio a otro					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Custodia o resguardo de bienes					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Ingreso de donaciones de bienes					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Reporte de bienes donados o en mal estado					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Archivo de documentación de bienes					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Procesos de Bienes

Aspectos Generales que se deben investigar:

- 1.- ¿Número de personas responsables para realizar esta actividad?
- 2.- ¿Horarios de trabajo?
- 3.- ¿En qué (archivo, otro) se resguarda la documentación de los equipos Moviliarios ?
- 4.- solicitar se le muestre el programa o formato en el que tiene registrado el inventario de bienes. Observaciones
- 5.- Verificar hasta que año y mes esta actualizado el inventario de bienes
- 6.- Verificar actas de entrega de equipo Observaciones
- 7.- Verificar cada cuanto llega equipo a la CLIPER Observaciones
- 8.- ¿Hay alguna politica o reglamento para el uso de los bienes nacionales?
- 9.- ¿Qué acciones realiza cuando se extravía un equipo o moviliario?
- 10.- Puede explicar algun caso o experiencia de extravio de de equipo en las CLIPER .
Esta documentada?
- 11.- Tomar fotografías de equipo con su respectiva etiqueta de inventario

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Sistema de Gestión de Recursos

Proceso: Transporte

Responsable del Proceso:

Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Días	Horas	
	Atención a la solicitud de transporte					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Preparación de paciente en ambulancia					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Entrega de paciente a otra unidad					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Reporte de paciente entregado					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Mantenimiento de la ambulancia					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Proceso de Transporte

Aspectos Generales que se deben investigar:

- 1.- ¿Quién lo acompaña durante el traslado del paciente?
- 2.- ¿Cuántos recursos hay asignados para esta área?
- 3.- ¿Qué hace para cubrir los turnos descubiertos?
- 4.- ¿Qué dificultades tiene para cumplir con su horario?
- 5.- Cada cuanto realiza el mantenimiento de la Ambulancia
- 6.- Donde realiza el mantenimiento
- 7.- Que procedimiento Realiza para hacer el mantenimiento de la ambulancia
- 8.- Como realiza la limpieza de la ambulancia .
- 9.- ¿Qué recomendaciones daría para mejorar su servicio ?
- 10.- Tomar fotografías de ambulancia
- 11.- Tomar fotografías de los dormitorios de los motoristas

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Sistema de Gestión de Recursos
 Sistema: Financiero
 Proceso: Planificación
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Días	Horas	
	Orientación que recibe para elaborar presupuesto					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Analisis de necesidades en toda la CLIPER					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Identificación de Necesidades en toda la CLIPER					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Programación de compras					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Proceso de aprobación de compras					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área:
 Sistema:
 Proceso:
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

Sistema de Gestión de Recursos
 Suministros
 Almacen

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Recepción de Productos					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Distribución de productos a salas					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Distribución de productos a otros					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Actualización de inventario					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Controles que establecen para resguardar el producto					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Sistema de Gestión de Recursos
 Sistema: Financiero
 Proceso: Fondos Recuperados
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Elaboración de recibo para paciente que paga medicamentos					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Elaboración de recibo para paciente que paga consulta					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Elaboración de recibo para paciente que paga otros servicios					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Elaboración de Informes de Fondos Recuperados					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Envío de información de Fondos Recuperados					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Área: Sistema de Gestión de Recursos
 Sistema: Financiero
 Proceso: Compras
 Responsable del Proceso:
 Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Compras de Emergencia					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Compras programadas					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Elaboración de liquidaciones e informes de compras y pagos efectuados					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Sistema Financiero

Aspectos Generales que se deben investigar:

1.- ¿Cuánto es la cantidad total de Presupuesto disponible en la CLIPER?
LPS.

- * Asignación para RR HH LPS. _____
- * Asignación para Medicamento LPS. _____
- * Asignación para suministros LPS. _____
- * Asignación para Equipo LPS. _____
- * Asignación para Material Medico LPS. _____
- * Asignación para Combustible y mantenimiento de equipo LPS. _____

2.- ¿Cuántos Recursos Humanos hay asignados a la gerencia administrativa?

3.- ¿Cuáles son las Responsabilidades del personal asignados a la gerencia administrativa?

4.- ¿Cómo hace para solventar necesidades durante los días feriados y fines de semana?

5.- ¿Qué necesidades deben cubrirse para que esta CLIPER funcione adecuadamente?

a. Equipo: _____

b. Recursos Humanos _____

c. Medicamentos _____

d. otros: _____

Tomar fotografías de entrevistado

Tomar fotografías del local

Tomar fotografías del area de archivo

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Sistema de Gestión de Recursos

Recursos humanos

Planificación

Proceso:

Responsable del Proceso:

Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Identificación de Necesidades de recurso humano					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Programación del recurso Humano					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Presupuestación de Recurso Humano					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Políticas de selección de contratación					
	Paso:1					
	Paso 2:					

Observaciones:

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Sistema de Gestión de Recursos

Recursos humanos

Selección y contratación

Proceso:

Responsable del Proceso:

Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Selección					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Contratación					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Capacitación del Recurso Humano					
	Paso:1					
	Paso 2:					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Sistema de Gestión de Recursos

Recursos humanos

Proceso:

Administración de Recursos Humanos

Responsable del Proceso:

Responsable del Levantamiento:

No.	Pasos	Área donde se realiza	Responsable	Tiempo Utilizado		Instrumentos /Formatos
				Dias	Horas	
	Elaboración de Planilla					
	Paso 1:					
	Paso 2:					
	Elaboración de Rol de Turnos					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Vacaciones					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Incapacidades					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Permisos					
	Paso:1					
	Paso 2:					
	Inasistencias					
	Paso:1					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

	Paso 2:					
	Sanciones					
	Paso:1					
	Paso 2:					

Observaciones:

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL ESCUELA/ CLIPER

Recursos Humanos

Aspectos Generales que se deben investigar:

- 1.- ¿Cuántos Recursos humanos por acuerdo dispone esta CLIPER?
- 2.- ¿Cuántos Recursos humanos por contrato dispone esta CLIPER?
- 3.- Las capacitaciones del RR HH se hace a solicitud del Hospital Escuela o de la CLIPER
- 4.- ¿Cuántos recursos hay asignados para la administración de recursos humanos?
- 5.- ¿Qué estrategias realizan para cubrir los turnos que no se pueden cubrir con el personal regular?
- 6.- Observar el archivo de los expedientes
- 7.- Solicitar que se le muestre unos censos de expedientes (tomar evidencia)
- 8.- Buscar formatos
- 9.- Tomar fotografías de entrevistado
Tomar fotografías del local
Tomar fotografías del area de archivo
- 10.- Favor llenar la información siguiente:

Documentación de Procesos Hospital Escuela /Clipers

Cuestionario de bioseguridad(Gestión clínica)

El presente cuestionario nos sirve para verificar el cumplimiento de las normas de bioseguridad para el área de Gestión clínica

1. ¿Se observa el lugar de trabajo en buenas condiciones de higiene y aseo?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

2. ¿Ha observado que el personal, fuma, bebe y come cualquier alimento en el sitio de trabajo?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

3. ¿Se observa que el personal guarda alimentos, en el refrigerador (si lo hay) junto con sustancias contaminantes o químicos?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

4. ¿Se observa si el personal lleva su uniforme completo, limpio y si las mujeres usan aretes de colgar y las uñas pintadas con esmaltes de colores fuertes?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

5. Todo el personal, (médicos, Lic en Enfermería, auxiliares, ayudantes etc.) ¿se lavan cuidadosamente las manos después de atender a los y las usuarias entre cada procedimiento?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

6. Todo el personal que brinda atención directa al y las usuarias usa en forma sistemática guantes en procedimientos que se realizan y que implique uso de material y equipo contaminante (curaciones, cirugía menor entre otros)

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

7. ¿Se utilizan guantes en la atención de cada usuario(a)? (se considera que todo usuario(a) que llega está contaminado/a)

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

8. El personal que usa guantes en la atención de las y los usuarios ¿se abstiene de tocar con las manos enguataadas alguna parte de su cuerpo y de manipular objetos diferentes a los requeridos durante el procedimiento?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

9. ¿El médico y/ la Enfermera emplean mascarilla y protectores oculares durante procedimientos que puedan generar salpicaduras gotitas-aerosoles-de sangre u otros líquidos corporales?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

10. ¿Se observa que el personal que brinda atención directa al y la usuaria deambulan con los elementos de protección personal por fuera de su sitio de trabajo?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

11. ¿Se mantienen los elementos de protección personal en óptimas condiciones de aseo, en un lugar seguro y de fácil acceso?.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta _____

12. ¿Se mantiene actualizado el esquema de vacunación al personal, contra el riesgo de Hepatitis B?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

13. Las mujeres embarazadas que trabajan en ambientes expuestas al riesgo de contaminarse, (sala de partos, sala de operaciones entre otras) cumplen con las medidas de bioseguridad (asepsia y utilizan las técnicas correctas en la realización de todo procedimiento)

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

14. ¿Se manejan con estricta precaución los elementos cortopunzantes y disponen o desechan en recipientes a prueba de perforaciones?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

15. Los elementos cortopunzantes que son para reutilizar, ¿se someten a los procesos de desinfección y esterilización?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

16. ¿Ha observado si el personal se abstiene de doblar o partir manualmente las hojas de bisturí, cuchillas, agujas o cualquier otro material cortopunzantes?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

17. ¿El personal descarta las aguja en recipientes resistentes e irrompibles?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

18. Se observa que el personal reutiliza el material contaminado como agujas, jeringas y hojas de bisturí.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

19. ¿El equipo que requiere reparación se lleva a mantenimiento previamente desinfectado o esta acumulado?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

20. ¿Se Realiza desinfección y limpieza a las superficies, elementos, equipos de trabajo al final de cada procedimiento y al finalizar la jornada?.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

21. ¿En caso de derrame o contaminación accidental de sangre u otros líquidos corporales sobre superficies de trabajo, se cubre con papel u otro material absorbente y se vierte alguna sustancia desinfectante sobre el mismo y sobre la superficie circundante, y el personal usa bata y mascarilla al realizar esta actividad?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

22. ¿Los recipientes que se utilizan para el transporte de muestras son de material irrompible y cierre hermético?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

23. Se Restringe el ingreso a las áreas de alto riesgo biológico al personal no autorizado, al que no utilice los elementos de protección personal necesarios y a los niños/ñas.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

24. ¿La ropa contaminada con sangre, líquidos corporales u otro material orgánico se envía a la lavandería en bolsa plástica roja con símbolo de riesgo biológico?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

25. ¿Se dispone el material patógeno contaminado, en bolsas resistentes de color rojo que lo identifique con símbolo de riesgo biológico?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

26. ¿En caso de accidente de trabajo con material cortopunzantes se hace el reporte inmediato del accidente?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

27. ¿El medico/a dedica el tiempo suficiente y asignado en la norma a la atención de los/las usuarias?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

27. ¿El trato del médico al y la usuaria es respetuoso, amable, le mira, escucha con atención y le da confianza?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

28. ¿Le practica al y la usuaria el examen completo y respeta su privacidad?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

29. Todo el personal de la institución trata con amabilidad a los y las usuarias que acuden a recibir atención.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

Normas de Bioseguridad para personal de limpieza.

Recursos Humanos disponibles por turno:

Nombres: _____

Generales: _____

Dispone de abastecimiento de insumos trimestral.

Que procedimiento realiza para solicitar los insumos para su trabajo

Qué acciones realiza para cubrir los turnos de feriado o de vacaciones.

El lugar que dispone para guardar materiales es adecuado ..

Indumentaria:

1. ¿El personal de limpieza siempre utiliza guantes de caucho?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

2. El personal efectúa la limpieza iniciando de lo más limpio a lo más contaminado.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

3. ¿Le Comunica el personal de limpieza al jefe inmediato cuando se encuentra con material cortopunzantes en lugares inadecuados: pisos, basureros, mesas, lavamanos y baños, entre otros?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

4. El personal antes de escurrir los trapeadores los sacude y observa con el fin de detectar la presencia de material cortopunzantes?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

5. El personal recoge todos los desechos líquidos del piso, utilizando trapo húmedo y lo lava inmediatamente?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

6. Utiliza el personal el uniforme sólo para las labores de aseo; para salir a la calle se cambia totalmente?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

7. El personal antes de efectuar la limpieza a las superficies de trabajo, sobre todo si se trata de áreas como laboratorio o sala de partos, solicita autorización al personal responsable?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

8. ¿El personal se abstiene de realizar aseo a una unidad si se realizan procedimientos al usuario/a?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

9. ¿Se recogen los vidrios rotos empleando el recogedor y escoba; y se depositan en recipientes resistentes debidamente marcados y se ubican en el sitio de disposición final?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

10. Se solicita indicaciones especiales al personal médico y de enfermería encargado, antes de ingresar a una habitación o cubículo en cuya puerta figure una señal de acceso restringido?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

11. Se lava cuidadosamente el piso y se seca de toda humedad, se limpian paredes, lavamanos, servicios sanitarios etc.?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

12. El personal no toca superficies limpias con los guantes de aseo?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

13. Se utilizan guantes de caucho y todos los elementos de protección personal asignados para la recolección de desechos?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

14. El personal verifica el estado de las bolsas antes de retirar del contenedor?.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

15. Se refuerzan los nudos y sellado de las bolsas usadas y disponen de bolsas adicionales para cuando se requiera?.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

16. Se observa que el personal no pasa elementos de un recipiente a otro, aunque su contenido sea mínimo?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

17. Existe un cuarto de aseo?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

18. Existe material de limpieza, adecuado y en cantidad suficiente

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

19. Cuentan con balde exprimidor de trapeador

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

SERVICIO DE AMBULANCIA

1. ¿Existe un reglamento para el uso de la ambulancia?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

2. ¿Existe protocolo para el transporte del paciente critico?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

3. ¿Existe un estacionamiento que permite la salida del vehículo en forma inmediata y sin obstáculos?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

4. El motorista está entrenado para utilizar medidas de Bioseguridad (uso de mascarilla, guantes etc.) en el manejo de pacientes críticos en caso necesario.

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

5. ¿Se hace una limpieza y desinfección de la ambulancia después de cada traslado de usuarios/as?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

ALMACEN

1. ¿Existen anaqueles en cantidad suficiente de acuerdo a las necesidades?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

2. ¿Cuentan con equipo de protección personal (delantal, guantes de piel, lentes de seguridad fajas, mascarillas?)

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

3. ¿Existe un extinguidor portátil?

4. Sí _____ No _____

Razone su respuesta

5. ¿Cuentan con aire acondicionado o ventiladores?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

6. ¿Cuentan con una escalera en tijera?

Sí _____ No _____

Razone su respuesta

Documentación de Procesos Hospital Escuela /Clíper

PROCESO DE ATENCION DE LA MUJER EN TRABAJO DE PARTO (Gestión Clínica)

A continuación se presentan una serie de preguntas guías para la observación del proceso de atención de mujeres que demandan atención por problemas obstétricos.

Encierre con un círculo la o las letras con las respuestas obtenidas

Entrada al hospital

1. Como es el trato que recibe la mujer y sus familiares de parte del personal de vigilancia:

- a. Amable
- b. Cordial
- c. Respetuoso
- d. Inspira confianza (sonríe)
- e. Los orienta sobre a donde deben dirigirse a recibir la atención
- f. Ninguno de los anteriores

Razone su respuesta.

Registros...

En sala de emergencia

2. ¿Es razonable el tiempo de espera de la mujer de acuerdo a la atención solicitada?

- a. Media hora
- b. Una hora
- c. Dos horas
- d. La atienden inmediatamente

Razone su respuesta.

3. Cuando la mujer es admitida para su valoración médica, se les explica a los familiares que es lo que se le va hacer a la mujer, y porque tienen que permanecer en el servicio por cualquier eventualidad que se presente

- a. Siempre
- b. Raras veces
- c. Nunca.

Razone su respuesta.

4. Cuando la mujer es admitida para su reconocimiento médico el trato que le brinda el personal (médicos enfermeras auxiliares) es :

- a. Amable
- b. Cordial
- c. Respetuoso
- d. Inspira confianza (sonríen)
- e. Ninguna de las anteriores

Razone su respuesta

5. Cuando el médico le practica la valoración física:

- a. Le explica paso a paso lo que le va hacer
- b. La mira a los ojos
- c. Le sonrío
- d. La cubre para brindarle privacidad.
- e. Ninguna de las anteriores

Razone su respuesta

6. Para llevar a cabo la atención la sala cuenta con el material y equipo necesario, observe si existe:

- a. Al menos tres sillas en buen estado
- b. Mesa de exploración con accesorios para examen ginecológico
- c. Gradilla
- d. Banco giratorio
- e. Lámpara cuello de ganso
- f. Fetoscopio o estetoscopio biauricular con campana fetal o dopler (daptone)
- g. Cinta obstétrica
- h. Recipiente de acero inoxidable con tapadera para guardar gasas
- i. Material médico quirúrgico (pinzas, espéculos de diferentes tamaños, riñoneras, entre otros)
- j. Balde con porta balde de acero inoxidable para los desechos biológicos
- k. Recipiente recolector de agujas, o destructor de agujas
- l. Recipientes de basura con bolsas rojas para los residuos peligrosos y negras para los desechos comunes

- m. Atril
- n. Esfigmomanómetro y estetoscopio
- o. Aire acondicionado y/o ventiladores
- p. Ropa
- q. Normas y protocolos de atención

Razone su respuesta

7. Después de haber realizado la atención y haber definido el diagnóstico, se le explica a la mujer y a sus familiares cuál es la conducta a seguir con la paciente:

- a. Va ser trasladada a labor y partos
- b. Se le da una cita para consulta externa
- c. Se le envía a su casa con las debidas instrucciones

Razone su respuesta

Como el caso que estamos siguiendo es de una paciente en labor esta paciente es trasladada a labor y partos

8. Le explica el personal de enfermería a la mujer y familiares que va ser trasladada a la sala de labor y partos lo hace:

- a. En forma clara de manera que le entiendan
- b. Les explica todo en relación a la ropa de la mujer que se quedara en labor
- c. Les explica el día que va a salir y la ropa que debe traer para la mujer y el/la recién nacida

Razone su respuesta

9. El Camillero con su respectiva camilla bien vestida con ropa limpia que traslada a la paciente trata a esta:

- a. Amable
- b. Cordial
- c. Respetuoso
- d. Inspira confianza (sonríen)
- e. Ninguna de las anteriores

Razone su respuesta

Sala de labor y partos

10. Cuando la mujer es recibida en la sala de labor y partos el trato que recibe de parte del personal es

- a. Amable
- b. Cordial
- c. Respetuoso
- d. Inspiran confianza (sonríen)
- e. Ninguna de las anteriores

Razone su respuesta

-Que sucede con la mujer que la envía de la sala de valoración ginecobtetrica a realizarse u otros exámenes especiales.. ultrasonido, monitoreo fetal pruebas de laboratorio entre otros :

-Revisar qué pasa con a paciente que no tiene familiar.

-Que pasa con la paciente que tiene que salir a buscar su familiar al área espera fuera del hospital (en la intemperie).

-Quien informa o ayuda a las pacientes que están en trabajo de parto , para llegar a los lugares que se le recomienda hacerse exámenes u otros

11. Cuando la mujer es trasladada a la cama:

- a. Se le explica que va estar por un tiempo hasta que su bebe nazca
- b. Se le explica el tipo de dolor y su intensidad (especialmente a las primigestas)
- c. Se le explica cómo debe respirar para disminuir la intensidad del dolor
- d. Se le explica que puede caminar (si hay espacio) de acuerdo a su condición
- e. Ninguna de las anteriores.

Razone su respuesta

12 Observar si la unidad donde se trasladó la mujer:

- a. La cama está limpia
- b. La cama esta vestida con ropa limpia
- c. Tiene una mesa de noche

d. Hay una silla

Razone su respuesta

13. Cuando la mujer es atendida por el parto el personal le trata:

- a. Con amabilidad y cortesía
- b. Le explica cómo debe colocarse en la camilla
- c. Le explica el proceso del parto y como y cuando debe pujar
- d. Le explican lo que puede pasar durante el parte (sangrado,

Razone su respuesta

14. Observar si en la sala existe el material y equipo necesario:

- 1. Mesa de expulsión con pierneras y recipiente para placentas en buen estado y funcionando
- 2. Gradillas
- 3. Lámpara cielitica en buen estado y funcionando
- 4. Atril
- 5. Perilla para aspiración de secreciones
- 6. Partograma
- 7. Bascula para bebe calibrada y funcionando tallimetro y cinta métrica para medir perímetro cefálico y torácico del recién nacido
- 8. Bacinete para recién nacido con colchoneta y ropa
- 9. Mesa para cuidados inmediatos del recién nacido
- 10. Lámpara cuello de ganso
- 11. Mesa media luna de acero inoxidable
- 12. Estetoscopio bioauricular en buen estado
- 13. Fetoscopio o estetoscopio biauricular con campana fetal
- 14. Esfigmomanómetro en buenas condiciones y funcionando
- 15. Recipiente de acero inoxidable y con tapadera para material estéril
- 16. Materiales médico quirúrgico (riñoneras pinzas auxiliares otras)
- 17. Equipo de parto estéril
- 18. Ropa estéril para la atención del parto
- 19. Recipiente destructor de agujas
- 20. Dispensador de pedal con jabón en buenas condiciones y funcionando

21. Lavadero para instrumental quirúrgico
22. Aire acondicionado o ventiladores
23. Tanque de oxígeno con carga útil y manómetro
24. Incubadora abierta con sus accesorios
25. Incubadora para traslado de los pacientes
26. Reloj con segundero
27. Batas para pacientes
28. Jabón y toallas para pacientes
29. Camilla de traslado con colchón y barandas
30. Ambu
31. Termómetros rectales
32. Desinfectantes de solución con suficiente cantidad
33. Libro de partos atendido

Razone su respuesta

15 Al finalizar el parto:

- a. La paciente es informada del sexo del bebe
- b. Es totalmente aseada y preparada para su traslado
- c. Es trasladada de la camilla de partos a la camilla de traslado previamente vestida con ropa limpia

Razone su respuesta



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

ULAT
Unidad Local de Apoyo Técnico
para Salud - HONDURAS