



**“LEVANTAMIENTO DE PROCESO DE CONSULTA EXTERNA DEL HGDC”**

**3 de Junio del 2022**

## CONTENIDO

1. CARACTERIZACIÓN: .....	3
2. DEFINICIONES: .....	9
3. LISTA DE DISTRIBUCIÓN .....	11
4. PROCESO .....	12
4.1 Diagrama de flujo: .....	12
4.2 Descripción del Proceso .....	13
5. APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....	22
6. CONTROL DE CAMBIOS .....	23
7. REFERENCIAS .....	23
8. ANEXOS .....	23
8.1 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES .....	23

## 1. CARACTERIZACIÓN:

<b>MACROPROCESO:</b>	AGREGADORES DE VALOR
<b>PROCESO:</b>	CONSULTA EXTERNA
<b>SUBPROCESO:</b>	N/A
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar atención médica de especialidad, psicológica, periodoncia, nutricional y de enfermería con el fin de satisfacer las necesidades de salud ambulatorias y lograr el bienestar del usuario referido del 1° nivel u otros servicios del hospital
<b>ALCANCE:</b>	<p><b>DESDE:</b> La entrega del turno al paciente</p> <p><b>HASTA:</b> Que se entregue turno subsecuente, referencia inversa o derivación, alta definitiva con contra-referencia</p>
<b>PROVEEDORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel primario de salud</li> <li>• Hospitalización</li> <li>• Emergencia</li> <li>• Salud Ocupacional</li> </ul>
<b>DISPARADOR</b>	Turno Agendado
<b>INSUMOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios referidos de 1° Nivel</li> <li>• Usuarios por interconsultas de otros servicios del hospital</li> </ul>
<b>PRODUCTOS/ SERVICIOS:</b>	<p>Paciente que recibió atención médica ambulatoria que sale con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turno subsecuente</li> <li>• Referencia inversa</li> <li>• Contra-referencia</li> <li>• Referencia de 3° Nivel</li> <li>• Orden de internación</li> <li>• Derivación</li> </ul>
<b>CLIENTES INTERNOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Hospitalización</li> <li>• Apoyo terapéutico médico de centro obstétrico</li> <li>• Apoyo terapéutico médico de centro quirúrgico</li> <li>• Apoyo terapéutico médico de Hospital del día</li> <li>• Emergencia</li> </ul>
<b>CLIENTES EXTERNOS:</b>	<p>Red integral pública de salud</p> <p>Red privada de salud</p>
<b>POLÍTICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del paciente</li> <li>• Bioseguridad</li> <li>• Normas de Calidad</li> <li>• Capacitación continua de la persona.</li> <li>• Satisfacción del Usuario: La organización promueve el respeto a los derechos y deberes de los usuarios y que estos puedan satisfacer sus necesidades de atención en salud.</li> <li>• Gestión de los Procesos Clínicos y de apoyo: Los funcionarios del Hospital trabajan basados en la orientación a procesos para el</li> </ul>

## Ministerio de Salud Pública

### Coordinación Zonal 9 - Salud

#### Hospital General Docente de Calderón

	<p>mejoramiento continuo de los procesos clínicos y de apoyo, y a resultados que permita un mejor servicio y seguridad para el usuario.</p>	
<p><b>CONTROLES (ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y LEGALES)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador.</li> <li>• Ley Orgánica de la Salud.</li> <li>• Modelo de Atención Integral de Salud.</li> <li>• Norma de Referencia y Contra referencia de Pacientes</li> <li>• Normas, Guías y Protocolos de Consulta Externa por especialidades</li> <li>• Normas del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de VIH/SIDA.</li> <li>• Normas de vigilancia Epidemiológica</li> <li>• Normas para la realización y transporte de biopsias</li> <li>• Normas para la realización y transporte de cultivos</li> <li>• Normas para la realización de procedimientos de cirugía dermatológica, oftalmología, traumatología, cirugía plástica, cirugía general, pie diabético, procedimiento de curación de heridas avanzadas, otorrinolaringología, periodoncia, cirugía vascular y cirugía maxilofacial.</li> <li>• Normas para la realización de tamizaje auditivo y optometría</li> <li>• Normas para la realización de ecocardiografía y electrocardiografía</li> <li>• Normas para la realización de ecocardiografía vascular, ginecológica y urológica</li> </ul>	
	<p><b>RECURSOS:</b></p>	<p><b>TALENTO HUMANO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médicos Especialistas de las siguientes especialidades: Ginecología, Pediatría, Cirugía Pediátrica, Neonatología, Banco de Leche, Otorrinolaringología, Psiquiatría, Oftalmología, Traumatología, Cirugía Maxilofacial, Neurología, Endocrinología, Gastroenterología, Medicina Interna, Urología, Neurocirugía, Anestesiología, Cirugía General, Nefrología, Hematología, Dermatología, Cardiología, Cirugía Vascular, Cirugía Plástica, Geriatria, Genética, Neumología, Endocrinología Pediátrica.</li> <li>• Psicología.</li> <li>• Licenciada/o en Enfermería con experiencia en curación de heridas avanzadas.</li> <li>• Optó metrista</li> <li>• Licenciada especialista en tamizaje auditivo.</li> <li>• Licenciadas/os en Enfermería</li> <li>• Auxiliares de enfermería</li> <li>• Auxiliares Administrativos Externalizados.</li> </ul>
		<p><b>MATERIALES:</b></p> <p>Suministros de oficina Dispositivos médicos de uso general y según la especialidad. Formularios de la historia clínica y formularios aprobados en la institución. Recetas Médicas y descargo de dispositivos médicos. Insumos para limpieza y desinfección. Medicamentos de acuerdo a la especialidad.</p>
	<p><b>BIENES</b></p> <p>Equipos de computación Impresoras. Equipos biomédicos de acuerdo a la especialidad</p>	

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

	<b>INMUEBLES</b>	<p>médica. Equipos biomédicos para Enfermería. Instrumental quirúrgico según la especialidad Mobiliario clínico de uso general y mobiliario de acuerdo a la especialidad médica. Contenedores para eliminación de desechos hospitalarios. Dispensadores de gel, jabón ,servilletas y papel higiénico Teléfonos</p>	
	<b>TECNOLÓGICOS:</b>	<p>Sistema informático: MD-SOS, Zimbra, Quipux Sistema electrónico para registro de historias clínicas Office, Zoom, Teams</p>	
	<b>FINANCIERO:</b>	<p>Presupuesto asignado</p>	
<b>FRECUENCIA:</b>	Diaria		
	Número promedio de consultas por día: 270		
<b>VOLUMEN / DISTRIBUCIÓN:</b>	Número de consultorios disponibles distribuidos por pisos: <b>55</b>		
	<p><b>Número de consultorios en Planta Baja: 19</b> Preparación de enfermería consultorio número: <b>7 total 1</b> Consultorios disponibles: 1,2,3,4,5,6,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19: <b>Total 18</b></p>		
	<p><b>Número de consultorios Primer Piso: 36</b> Preparaciones de enfermería números: <b>45 y 34: Total 2</b></p>		
	<p>a. Consultorios disponibles Ala Sur: 36, 37, 38, 39, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52 ,53: <b>Total 13</b> b. Consultorios disponibles Ala Norte : 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35: <b>Total 15</b> c. Número de consultorios Unidad de atención Integral: 53,54,55,56, 57: <b>Total 5</b> d. Consultorio de procedimientos ginecológicos: <b>59 Total 1</b></p>		
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Frecuencia:</b>	<b>Forma de cálculo:</b>
	Porcentaje de procedimientos de especialidad	Mensual	Número de endoscopias realizadas / Número de endoscopias programadas x 100
Mensual		<p>Número de ecocardiogramas de paciente adulto realizados / Número de ecocardiogramas adultos programadas x 100</p> <p>Número de ecocardiogramas de paciente pediátrico realizados /</p>	

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

			Número de ecocardiogramas pediátrico programadas x 100
		Mensual	<p>Número de biopsias de piel realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de crioterapia realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de fulguraciones realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de fototerapia realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p>
		Mensual	<p>Número de procedimientos de escleroterapia de varices realizados / Número de procedimientos de vasculares programadas x 100</p> <p>Número de Ecografías vasculares realizadas / Número de procedimientos de vasculares programadas x 100</p>
		Mensual	Número de procedimientos de aspirado medular realizados / Número de procedimientos de hematología programados x 100
		Mensual	<p>Número colposcopias realizadas / Número de colposcopias programadas x 100</p> <p>Número ECO Obstétricos realizados / Número de Eco obstétricos programadas x 100</p> <p>Número tomas de citología cervical (PAP) realizados / Número de pacientes atendidas en consulta de ginecobstetricia x 100</p>

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

		Mensual	Número de audiometrías realizadas / Número total de audiometrías programadas.  Número de tamizajes auditivos realizadas / Número total de tamizajes auditivos programadas.
		Mensual	Número de procedimientos de colocación de yeso realizados / Número total de procedimientos de traumatología programadas.  Número de procedimientos de colocación de férulas realizados / Número total de procedimientos de traumatología programadas
		Mensual	Número de procedimientos de dilatación uretral realizados / Número total de procedimientos de urología programadas.  Número de procedimientos de colocación y retiro de sonda vesical realizados / Número total de procedimientos de urología programadas.
		Mensual	Número de procedimientos de refracción realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x 100  Número de procedimientos de retinoscopia realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x 100  Número de procedimientos de campimetría realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x 100  Número de procedimientos de oftalmoscopia realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x 100

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

	<p>Porcentaje de procedimientos de enfermería realizados.</p>	<p>Mensual</p>	<p>N° de procedimientos de curación de heridas avanzadas realizadas / Número total de pacientes agendados.</p> <p>Número de procedimientos de curación de heridas avanzadas realizadas en hospitalización / Número de interconsultas realizadas en hospitalización x 100</p> <p>Número de flebotomías realizadas / Número total de pacientes agendados para procedimientos hematológicos x 100</p> <p>Número de procedimientos de administración de hemoderivados realizadas / Número total de pacientes agendados para procedimientos hematológicos x 100</p> <p>Número de pacientes que se administró hierro sérico / Número total de pacientes agendados para procedimientos hematológicos x 100</p> <p>Número de medicamentos administrados por vía parenteral / Número de paciente atendidos x 100</p> <p>Número de electrocardiografías realizados / Número de paciente agendados x100</p> <p>Número de pacientes preparados para la atención médica / Número de pacientes atendidos x 100</p> <p>Número de procedimientos de enfermería realizados en imagen / Número de pacientes atendidos x 100</p> <p>Número de actividades de asesoramientos y educación prenatal realizados / Número de pacientes agendadas para atención</p>
--	---	----------------	--

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

			<p>obstétrica x100</p> <p>Número de actividades de logística realizadas para Sesiones Prenatales / Número de pacientes convocados para Sesiones prenatales x 100</p> <p>Número de actividades de abastecimiento de material, instrumental estéril y dispositivos médicos realizadas / Número de pacientes atendidos x 100</p>
	Porcentaje de incidentes analizados por el Equipo de Mejora Continua (EMC)	Mensual	Número de incidentes analizados y tratados por el EMC/Total de incidentes notificados X 100
	Porcentaje de atención al paciente en el UAI	Mensual	<p>Número de pacientes atendidos / Número de pacientes agendados para Atención Integral x 100</p> <p>Número de pacientes preparados para la atención médica en la Unidad de Atención Integral / Número de pacientes atendidos en la Unidad de Atención Integral x 100</p> <p>Número de post consulta realizadas/ Total de pacientes agendados para Unidad de atención integral x 100</p> <p>Total de muestras de laboratorio tomadas / Total de pacientes atendidos en la Unidad de Atención Integral x100</p>

## 2. DEFINICIONES:

**Proceso:** Se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Historia Clínica Física:** Es un DOCUMENTO LEGAL , para el reconocimiento forense o arbitrajes penales, por lo cual tiene que ser veraz, escrito con claridad con las anotaciones pertinentes al examen,

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

diagnóstico, plan de tratamiento especificado, las posibles complicaciones y variaciones, y las indicaciones que debe seguir el paciente para lograr el resultado previsto.

**Historia Clínica electrónica:** Es el registro unificado y personal, multimedia, en el que se archiva en soporte electrónico toda la información referente al paciente y a su atención. Es accesible, con las limitaciones apropiadas, en todos los casos en los que se precisa asistencia clínica (urgencias, atención primaria, especialidades, ingresos hospitalarios y demás)

**Agenda:** Se denomina el programa que contiene, ordenadamente, un conjunto de temas, tareas o actividades para su realización en un periodo de tiempo determinado. Como tal, la palabra proviene del latín agenda, que significa 'cosas que se han de hacer'. Por lo general, el documento está identificado con los días del año, y poseen, además, un calendario y una lista de contactos telefónicos y direcciones.

**Turno:** Se trata de un cierto orden que permite organizar el desarrollo de una actividad. Los turnos marcan cómo se sucederán los clientes, consumidores, usuarios, etc. para ser atendidos. Lo que ofrece un turno, en definitiva, es una oportunidad para realizar algo.

**Monitorización:** Comprende el control del ritmo cardiaco, la frecuencia respiratoria, la temperatura y la presión arterial, a través de un monitor o dispositivo electrónico que permite detectar, procesar y desplegar los parámetros fisiológicos de un paciente.

**Cita médica:** Encuentro previamente acordado entre dos o más personas en una fecha, hora y lugar determinados. Ejemplo cita odontológica.

**Sistema MD-SOS:** Sistema Medico Integral MDSOS

**Sistema RDACAA:** Registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias.

**Cita confirmada:** Corroborar la asistencia de un paciente.

**Referencia:** Es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.

**Motivo de Consulta:** Es la expresión del paciente por la que solicita atención sanitaria al médico.

**Anamnesis:** Es el término empleado para referirse a los conocimientos y habilidades de la Semiología clínica, es decir, para referirse a la información proporcionada por el propio paciente al profesional sanitario durante una entrevista clínica, con el fin de incorporar dicha información en la historia clínica.

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

**Examen Físico:** Es el conjunto de procedimientos o habilidades de la ciencia de la Semiología, que realiza el médico o el personal de enfermería al paciente después de una correcta entrevista clínica. El examen físico se divide en inspección, palpación, percusión y auscultación, como regla general, el examen físico debe ser realizado en un ambiente adecuado, con buena iluminación, temperatura agradable, y silencioso.

**Orden de internación:** Es la orden escrita solicitando ingreso, la misma que estará a cargo del médico especialista según el diagnóstico.

**CIE:** Es el acrónimo de la Clasificación internacional de enfermedades, décima versión correspondiente a la versión en español de la ICD, siglas de International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) y determina la clasificación y codificación de las enfermedades y una amplia variedad de signos, síntomas, hallazgos anormales, denuncias, circunstancias sociales y causas externas de daños y/o enfermedad.

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Información:** "Datos que poseen significado"

**Documento:** "Información y su medio de soporte".

**Especificación:** "Documento que establece requisitos"

**Registro:** "Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia, de verificaciones, acciones preventivas y correctivas"

**Código púrpura:** Es todo caso de violencia basada en género que se ha detectado en los establecimientos de los diferentes niveles de atención.

### 3. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Personal asistencial y administrativo del Hospital General Docente de Calderón.



# Ministerio de Salud Pública

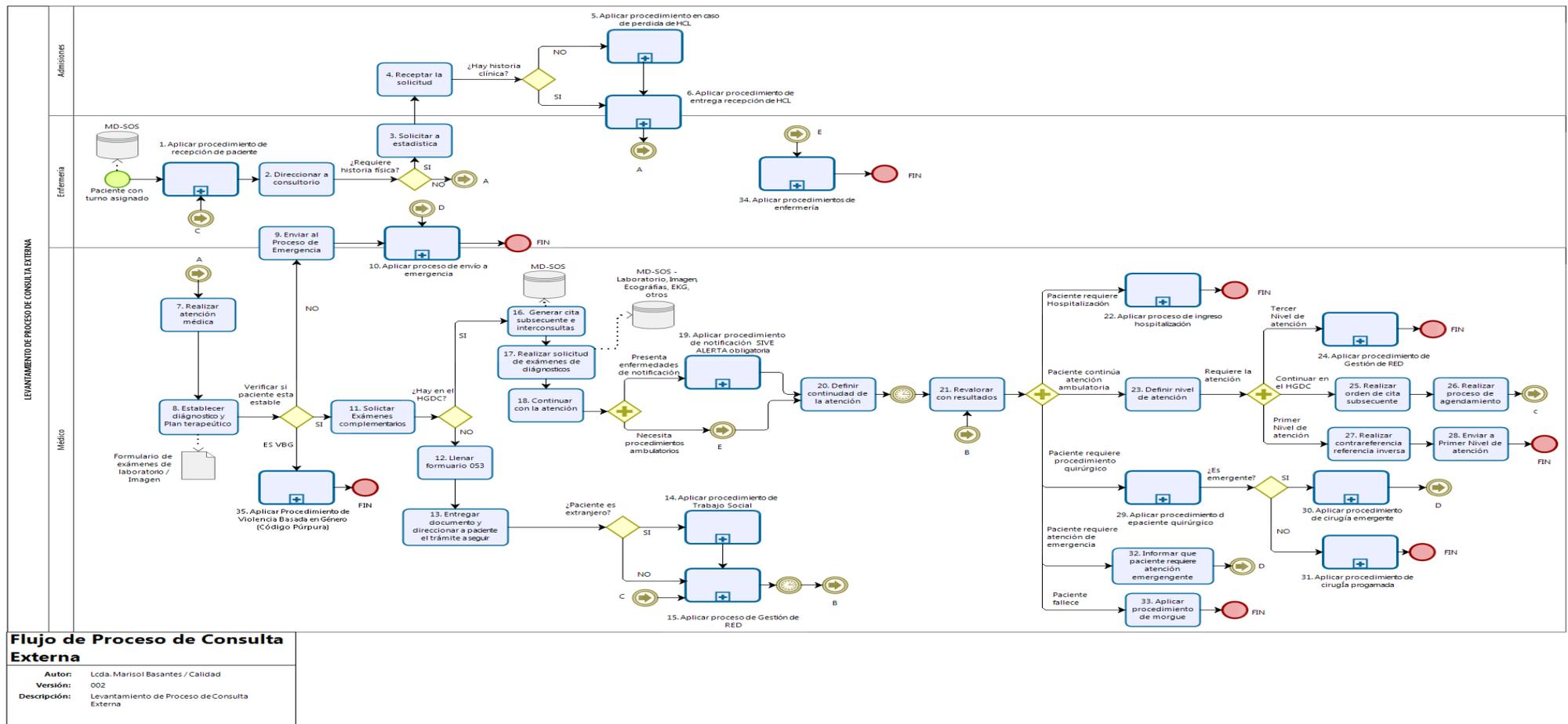
## Coordinación Zonal 9 - Salud

### Hospital General Docente de Calderón

#### 4. PROCESO

##### 4.1 Diagrama de flujo:

[https://drive.google.com/file/d/1zD5mhyLIkiBbl3J1-uB\\_-J5IKc0Rjwec/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1zD5mhyLIkiBbl3J1-uB_-J5IKc0Rjwec/view?usp=sharing)



Dirección: Av. Capitán Giovanni Calles y Derbi, vía a Marianas, Calderón  
 Código postal: 170201 / Quito Ecuador  
 Teléfonos: (593 2) 3952 700 – www.hgdc.gob.ec



#### 4.2 Descripción del Proceso

N° de Actividad	Responsable	Actividades realizadas	Salidas
	Disparador	Paciente con turno agendado	Paciente atendido
1	ENFERMERÍA	<p><b>APLICAR EL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PACIENTE</b></p> <p>Equipo de salud aplica el procedimiento aprobado por la institución, Ver link:  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1_47hPhoCrhnJWEp9PDNh9xalbBdm8B13?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1_47hPhoCrhnJWEp9PDNh9xalbBdm8B13?usp=sharing</a></p> <p><b>Pasa a la actividad 2</b></p>	Procedimiento de recepción de paciente
2	ENFERMERÍA	<p><b>DIRECCIONAR AL CONSULTORIO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN</b></p> <p>Enfermera asignada direcciona a paciente al consultorio para atención por el médico, verifica si para la atención necesita historia clínica física.</p> <p>Si requiere <b>Pasa a la actividad 3</b></p> <p>No requiere <b>Pasa a la actividad 7</b></p>	Asignación de consultorio
3	ENFERMERÍA	<p><b>SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA FÍSICA A ESTADÍSTICA</b></p> <p>Por vía telefónica a la (extensión 21-25 archivos) Se debe solicitar con los siguientes datos: Nombres completos y/o número de cédula.</p> <p><b>Pasa a la actividad 4</b></p>	Historia solicitada
4	ESTADÍSTICA	<p><b>RECEPTAR LA SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA FÍSICA</b></p> <p>Con los datos solicitados personal de archivo verifica si existe historia clínica física.</p> <p>No tiene historia clínica <b>pasa a la actividad 5</b></p> <p>Si tiene historia clínica <b>Pasa a la actividad 6</b></p>	Solicitud de Historia clínica

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

5	ESTADÍSTICA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE PÉRDIDA DE HISTORIA CLÍNICA FÍSICA.</b></p> <p>Personal de archivo aplica el procedimiento y gestiona la apertura de nueva historia clínica.</p> <p><b>Pasa a la actividad 6</b></p>	Procedimiento de pérdida de HCL.
6	ESTADÍSTICA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE HISTORIA CLÍNICA</b></p> <p>Personal de admisiones y enfermería realizan la entrega recepción de la historia clínica considerando la custodia de la misma.</p> <p><b>Pasa a la actividad 7</b></p>	Formulario de registro de entrega y recepción de HCL.
7	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>REALIZAR ATENCIÓN MÉDICA</b></p> <p>Médico mediante el sistema MD-SOS realiza la valoración en base a los datos vitales, antecedentes patológicos, anamnesis.</p> <p><b>Pasa a la actividad 8</b></p>	Sistema MD-SOS
8	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>ESTABLECER DIAGNÓSTICO Y PLAN TERAPÉUTICO</b></p> <p>Médico Especialista según la valoración establece el plan terapéutico y verifica si paciente está estable</p> <p>Si está estable <b>Pasa a la actividad 11</b></p> <p>No está estable <b>Pasa a la actividad 9</b></p>	Plan terapéutico
9	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>ENVIAR AL PROCESO DE EMERGENCIA</b></p> <p>Médico verifica que el paciente esta inestable y necesita atención emergente informa a enfermería para coordinar y trasladar a paciente.</p> <p><b>Pasa a la actividad 10</b></p>	Procedimiento de emergencia

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
Hospital General Docente de Calderón

10	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR EL PROCESO DE ENVIO A EMERGENCIA</b></p> <p>Equipo de salud transporta a paciente a emergencia y realiza entrega recepción de paciente en emergencia de acuerdo a la clínica y condición del paciente.</p> <p><b>Pasa a la actividad 11</b></p>	Procedimiento de emergencia
11	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>SOLICITAR EXÁMENES COMPLEMENTARIOS</b></p> <p>Una vez planificado el plan terapéutico solicita los exámenes completarlos para definir diagnóstico y conducta a seguir.</p> <p>Verifica si los exámenes solicitados se pueden realizar en el hospital</p> <p>Si hay en hospital</p> <p><b>Pasa a la actividad 16</b></p> <p>No hay en el hospital</p> <p><b>Pasa a la actividad 12</b></p>	Formulario de solicitud de exámenes complementarios.
12	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>LLENAR FORMATO 053</b></p> <p>Médico registra en el formato 053 la solicitud de examen con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos de identificación</li> <li>2. Diagnostico presuntivo</li> <li>3. Verificar que todos los ítems del formulario estén registrados.</li> </ol> <p><b>Pasa a la actividad 13</b></p>	Formulario 053.
13	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>ENTREGAR DOCUMENTO Y DIRECCIONAR A PACIENTE EL TRAMITE A SEGUIR</b></p> <p>Médico entrega la documentación y direcciona a gestión de red para continuar con el trámite correspondiente y verifica si paciente es extranjero y direcciona según el caso.</p> <p>Si es extranjero</p> <p><b>Pasa a la actividad 14</b></p> <p>No es extranjero</p> <p><b>Pasa a la actividad 15</b></p>	Paciente informado

**Ministerio de Salud Pública**

**Coordinación Zonal 9 - Salud**

**Hospital General Docente de Calderón**

14	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SOCIAL</b></p> <p>Paciente debe acudir a realizar el trámite en trabajo social y personal de esta unidad aplica el procedimiento correspondiente.</p> <p><b>Pasa a la actividad 15</b></p>	Procedimiento de Trabajo Social
15	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCESO DE GESTIÓN DE RED</b></p> <p>Paciente acude a Gestión de Red para realizar el trámite correspondiente, y posterior a la realización y entrega de resultados,</p> <p><b>Pasa a la actividad B y continua con el proceso</b></p>	Procedimiento de gestión de red.
16	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>GENERAR CITA SUBSECUENTE E INTERCONSULTAS</b></p> <p>Médico informa a paciente que será atendido con resultados de exámenes y para esto realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar cita subsecuente.</li> <li>2. Informa que acuda a admisión para agendar cita.</li> <li>3. Con la cita agendada deberá acercarse a laboratorio para agendar el turno para toma de exámenes.</li> </ol> <p><b>Pasa a la actividad 17</b></p>	Agendamiento
17	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>REALIZAR SOLICITUD DE EXÁMENES COMPLEMENTARIOS</b></p> <p>Medico realiza la solicitud de exámenes mediante el sistema MD-SOS y entrega:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulario con el número de orden para Laboratorio, Imagen, EKG, otros.</li> <li>2. Indicar que para exámenes de laboratorio acuda a ventanilla de laboratorio y agende el turno.</li> <li>3. Para ecografías acudir al proceso de imagen y agendar turno con la cita subsecuente ya agendada.</li> <li>4. Para, Rx, Tomografías, EKG, Ecocardiograma y espirometría se agendará con la cita subsecuente según la disponibilidad.</li> </ol> <p><b>Pasa a la actividad 18</b></p>	Formulario de solicitud de exámenes.

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

18	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>CONTINUAR CON LA ATENCIÓN</b></p> <p>Médico valora y verifica si presenta enfermedad de notificación y;</p> <p><b>Pasa a la actividad 20</b></p> <p>Necesita procedimientos ambulatorios</p> <p><b>Pasa a la actividad E y continua con el proceso de atención</b></p>	Paciente valorado
19	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE SIVE ALERTA OBLIGATORIO</b></p> <p>Médico notificará en formulario correspondiente y continuar con el proceso de notificación.</p> <p>Ver link: <a href="https://drive.google.com/file/d/1ydzK_z8MMg51Oz_upikZNvIN_AK-fhQCJ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ydzK_z8MMg51Oz_upikZNvIN_AK-fhQCJ/view?usp=sharing</a></p> <p><b>Pasa a la actividad 20</b></p>	Formulario de notificación de SIVE Alerta
20	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>DEFINIR CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN</b></p> <p>Medico informa al paciente que se debe esperar los resultados de los exámenes para su revaloración.</p> <p><b>Pasa a la actividad 21</b></p>	Cita subsecuente
21	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>REVALORAR CON RESULTADOS</b></p> <p>Paciente acude a la atención en la fecha indicada y posterior a realizarse los exámenes de diagnóstico solicitados que estarán ya en el sistema MD- SOS para visualización, análisis y decide la conducta a seguir:</p> <p>Paciente requiere hospitalización</p> <p><b>Pasa a la actividad 22</b></p> <p>Paciente continua con la atención ambulatoria</p> <p><b>Pasa a la actividad 23</b></p> <p>Paciente requiere procedimiento quirúrgico</p>	Procedimiento de acuerdo a su ámbito de acción.

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
Hospital General Docente de Calderón

		<p><b>Pasa a la actividad 29</b></p> <p>Paciente requiere atención de emergencia</p> <p><b>Pasa a la actividad 31</b></p> <p>Paciente fallece</p> <p><b>Pasa a la actividad 32</b></p>	
22	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCESO DE INGRESO A HOSPITALIZACIÓN</b></p> <p>Médico informa a enfermería que paciente tiene ingreso y realice el proceso correspondiente y aplica el procedimiento de ingreso a hospitalización.</p> <p>Ver link: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1PepKEvfujTBroSeqCAcMu6Xd_Cu77fCM?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1PepKEvfujTBroSeqCAcMu6Xd_Cu77fCM?usp=sharing</a></p> <p>Continuar con el proceso de Hospitalización.</p> <p><b>FIN</b></p>	Procedimiento de ingreso a hospitalización aprobado.
23	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>DEFINIR NIVEL DE ATENCIÓN</b></p> <p>Paciente valorado y con diagnóstico definitivo, se define si requiere atención de:</p> <p>Tercer nivel</p> <p><b>Pasa a la actividad 24</b></p> <p>Continuar con la atención en el HGDC</p> <p><b>Pasa a la actividad 25</b></p> <p>Primer nivel de atención</p> <p><b>Pasa a la actividad 24</b></p>	Paciente direccionado su atención
24	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RED</b></p> <p>Se debe informar al paciente que acuda a gestión de red para el trámite correspondiente.</p> <p>Gestión de RED aplica el procedimiento e informa los pasos a seguir al paciente.</p> <p>Ver link: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/15NrKb4nxCIQmgX0gey6ITYh-ZrSSqJ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/15NrKb4nxCIQmgX0gey6ITYh-ZrSSqJ?usp=sharing</a></p> <p><b>Pasa a la actividad 25</b></p>	Procedimiento de gestión de red.

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

25	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>REALIZAR ORDEN DE CITA SUBSECUENTE</b></p> <p>Médico deberá generar la cita subsecuente en el sistema MD-SOS y entrega el formulario al paciente e informar el proceso a seguir.</p> <p><b>Pasa a la actividad 26</b></p>	Formulario de cita subsecuente
26	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>REALIZAR PROCESO DE AGENDAMIENTO</b></p> <p>Informará a paciente que acuda a admisiones para agendar la cita, según disponibilidad.</p> <p><b>Pasa a la actividad C y continua con el proceso de atención</b></p>	Procedimiento de Agendamiento
27	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>REALIZAR CONTRAREFERENCIA REFERENCIA INVERSA</b></p> <p>Médico Especialista registra el formulario de Contrarreferencia inversa e indica que debe acudir al primer nivel de atención.</p> <p><b>Pasa a la actividad 28</b></p>	Formulario de referencia y Contrarreferencia
28	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>ENVIAR A PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b></p> <p>Médico deberá informar que el paciente debe acudir al primer nivel de atención ya que fue terminada su atención en el HGDC.</p> <p><b>Pasa a la actividad 29</b></p>	Paciente referido
29	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE PACIENTE QUIRÚRGICO</b></p> <p>Médico valora al paciente y define que es quirúrgico deberá aplicar procedimiento de atención para paciente quirúrgico y definir si es emergente</p> <p>Si es emergente</p> <p><b>Pasa a la actividad 30</b></p> <p>No es emergente</p> <p><b>Pasa a la actividad 32</b></p>	Parte operatorio enviado

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
Hospital General Docente de Calderón

30	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE CIRUGÍA EMERGENTE</b></p> <p>Médico coordinar con enfermería para realizar cirugía de emergencia y coordinarán con los procesos involucrados y;</p> <p><b>Pasa a la actividad D y continua con el proceso.</b></p>	Cirugía de emergencia coordinada
31	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE CIRUGÍA PROGRAMADA</b></p> <p>Medico informa al paciente que tiene que realizar una cirugía programada y aplica el procedimiento para este tipo de cirugía.</p> <p><b>FIN</b></p>	Cirugía Programada en proceso
32	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>INFORMAR QUE PACIENTE REQUIERE ATENCIÓN EMERGENTE</b></p> <p>Coordinar con el equipo de salud que paciente requiere atención emergente y;</p> <p><b>Pasa a la actividad D y continuar con el proceso de atención.</b></p>	Atención emergente coordinada
33	MÉDICO ESPECIALISTA	<p><b>PACIENTE FALLECE</b></p> <p>Si paciente fallece en la Consulta Externa se deberá aplicar el procedimiento de Morgue.</p> <p><b>FIN</b></p>	Procedimiento de morgue ejecutado
34	ENFERMERÍA	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE ENFERMERÍA</b></p> <p>Médico indica de forma verbal a enfermería que tiene el paciente un procedimiento como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparación de pacientes (toma de signos vitales y medidas antropométricas).</li> <li>2. Abastecimiento de material, instrumental</li> </ol>	Enfermera asesora, educa a paciente

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
Hospital General Docente de Calderón

		<p>estéril y dispositivos médicos para las especialidades médicas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Curaciones de heridas avanzadas subsecuentes. (ver procedimiento de heridas avanzadas.)</li> <li>4. Curaciones de heridas avanzadas en hospitalización.</li> <li>5. Circular endoscopias altas y bajas</li> <li>6. Realiza procedimientos hematológicos (flebotomías, transfusiones sanguíneas, administración de Hierro y otros).</li> <li>7. Atención de pacientes de atención integral VIH (UAI)</li> <li>8. Administración de medicamentos parenteral.</li> <li>9. Curaciones menores (retiro de grapas, curación de sondas, apoyo en cambio de sondas vesicales, punciones lumbares)</li> <li>10. Toma de glicemias.</li> <li>11. Toma de EKG</li> <li>12. Apoyo en procedimientos de imagen.</li> <li>13. Asesoramiento y educación prenatal</li> <li>14. Logística en sesiones Prenatales</li> <li>15. Procedimientos de Enfermería en Imagen</li> </ol> <p><b>FIN</b></p>	
35	Médico y / o Enfermera	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO (CÓDIGO PÚRPURA)</b></p> <p>Equipo de salud que identifique una VBG deberá activar Código púrpura y aplicar el procedimiento pertinente.</p> <p>Ver link: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1C_7QUwb9IY81a54qwzXvPFfL4UZ70USb?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1C_7QUwb9IY81a54qwzXvPFfL4UZ70USb?usp=sharing</a></p> <p><b>FIN</b></p>	Activación de Código púrpura

## 5. APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Lcda. Mercy Yerovi	Coordinadora Técnica de Consulta Externa	
	Dr. Ángel Santillán	Coordinador Técnico de Especialidades Clínicas	
Revisado por:	Lcda. Marisol Basantes	Responsable de la Gestión de Calidad	
	Dra. Karen García	Responsable de la Gestión Clínico Quirúrgico	
	Dra. Margarita Mediavilla	Responsable de la Gestión de Apoyo Terapéutico	
	Lcda. Carolina Caizaluisa	Responsable de la Gestión de Enfermería	
	Bqf. Salome Celi	Responsable de la Gestión Farmacia y Dispositivos Médicos	
Validado por:	Dr. Danny Flores	Director Asistencia	
Aprobado por:	Dra. Malena Ortiz	Gerente General	

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Sección que cambia	Versión
	N/A	N/A	001
03/06/2022	Flujograma Indicadores de gestión	Flujograma, descripción	002

## 7. REFERENCIAS

1. H.J: Harrington. 1994. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Tomo 4. Colombia: McGraw-Hill, Inc. Traducido de la primera edición en inglés.
2. Manual. Quito: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud. MSP-Dirección Nacional de Promoción de la Salud.
3. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Instituto Nacional de Educación Permanente en HISTORIA CLINICA UNICA.
4. Manual de Uso de los Formularios Básicos. CONTENIDO. ACUERDO MINISTERIAL No 000138 DEL 14 MARZO 2008. Enfermería y Obstetricia (INEPEO). Asunción - Paraguay 2013 pág.
5. Básica. BUENO, E.: Curso básico de Economía de la. Estructura, procesos y modelos, 2.ª ed., Madrid: Pirámide, 2007. Avanzada.

## 8. ANEXOS

### 8.1 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

ESPECIALIDAD	PROCEDIMIENTOS	INDICADOR
Gastroenterología	Endoscopia baja y alta	Número de endoscopias realizadas / Número de endoscopias programadas x 100
Cardiología	Ecocardiograma adulto y pediátrica	Número de ecocardiogramas de paciente adulto realizados / Número de ecocardiogramas adultos programadas x 100 Número de ecocardiogramas de paciente pediátrico realizados / Número de ecocardiogramas pediátrico programadas x 100

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

Dermatología	Biopsias de piel, fototerapia, crioterapia, electrofulguraciones.	<p>Número de biopsias de piel realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de crioterapia realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de fulguraciones realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de fototerapia realizados / Número de procedimientos de dermatología programadas x 100</p>
Cirugía vascular	Escleroterapias, eco vascular	<p>Número de procedimientos de escleroterapia de varices realizados / Número de procedimientos de vasculares programadas x 100</p> <p>Número de Ecografías vasculares realizadas / Número de procedimientos de vasculares programadas x 100</p>
Urología	Dilataciones uretrales, colocación y retiro de sonda vesical	<p>Número de procedimientos de dilatación uretral realizados / Número total de procedimientos de urología programadas.</p> <p>Número de procedimientos de colocación y retiro de sonda vesical realizados / Número total de procedimientos de urología programadas.</p>

## Ministerio de Salud Pública

### Coordinación Zonal 9 - Salud

#### Hospital General Docente de Calderón

Hematología	Flebotomías, administración de hemoderivados, aspirado medular, administración de hierro intravenoso.	Número de procedimientos de aspirado medular realizados / Número de procedimientos de hematología programados x 100
Ginecobstetricia	Colposcopia, eco obstétrico, citología cervical (PAP)	<p>Número colposcopias realizadas / Número de colposcopias programadas x 100</p> <p>Número ECO Obstétricos realizados / Número de Eco obstétricos programadas x 100</p> <p>Número tomas de citología cervical (PAP) realizados / Número de pacientes atendidas en consulta de ginecobstetricia x 100</p>
ORL	Audiometrías, tamizaje auditivo	<p>Número de audiometrías realizadas / Número total de audiometrías programadas.</p> <p>Número de tamizajes auditivos realizadas / Número total de tamizajes auditivos programadas.</p>
Oftalmología	Refracción, Retinoscopia, Campimetría, oftalmoscopia.	<p>Número de procedimientos de refracción realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de retinoscopia realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x 100</p> <p>Número de procedimientos de campimetría realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x</p>

**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 9 - Salud**  
**Hospital General Docente de Calderón**

		100  Número de procedimientos de oftalmoscopia realizados / Número total de procedimientos de oftalmología programadas x 100
Traumatología	Colocación y retiro de yeso ,colocación y retiro de férulas	Número de procedimientos de colocación y retiro de yeso realizados / Número total de procedimientos de traumatología programadasx100  Número de procedimientos de colocación y retiro de férulas realizados / Número total de procedimientos de traumatología programadas x 100