



MANUAL DE PROCESO DE CONSULTA EXTERNA

Aprobado con Resolución Administrativa Nro. 07/2024

de fecha 22 de mayo de 2024

SANTA CRUZ - BOLIVIA

COMUNICACIÓN INTERNA

GG. C.I. N° 183/2024

SC. 28/05/2024

A : Dra. Maria Estela Arias -
GERENTE SERVICIOS MEDICOS a.i.
: Dr. Alvaro A. Amory Bernal
JEFE CONSULTA EXTERNA
: Lic. Jacquelin Flores Durán
JEFE DE PLANIFICACION
: Lic. Tatiana Vega Torres
ENCARGADA DE RELACIONES PUBLIC
: Ing. Hugo Alcoba Severiche
JEFE DE SISTEMAS

DE : Abg. Jessica Pereira Ramos
GERENTE GENERAL a.i.

**REF. : REMISION RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°07/2024-APROBACION
MANUAL DE CONSULTA EXTERNA**

EDUARDO
AREA DE PLANIFICACIÓN
RECIBIDO
Fecha 31.05.2024
Sinec
Santa Cruz
13:55

Por medio de la presente y después de saludarlas con las consideraciones más distinguidas, tengo a bien remitir para su conocimiento y fines que correspondan la **RESOLUCION ADMINISTRATIVA: N°07/2024** de fecha **22/05/2024** en la cual se aprueba el **MANUAL DE CONSULTA EXTERNA, mismo que ha sido**

Sin otro particular, me despido de ustedes con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,



Abg. Jessica Pereira Ramos
GERENTE GENERAL a.i.

CC./archivo



Sinec

Seguro Integral de Salud

CAJA DE SEGURIDAD SOCIAL

RESOL. ADM. N° 07/2024

SC. 22-05-2024

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 07/2024 DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD "SINEC"

a, 22 de mayo de 2024

1

VISTOS:

La Instrucción de Gerencia General de revisión y elaboración de Proyecto de Resolución de Aprobación del **"MANUAL DE PROCESOS DE CONSULTA EXTERNA"** remitido mediante Comunicación Interna GG. C.I. No. 172/2024 de fecha 17 de mayo del 2024 y toda documentación que ver convino, se tuvo presente; y

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado, en su artículo 37 establece que el Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera, por lo que se priorizara la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

Que, el Artículo 232 de la norma suprema dictada precedentemente instaure que: La administración Pública se rige por los principios de legitimidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficacia, calidad, calidez honestidad, responsabilidad y resultados.

Que la ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO) tiene como objeto regular los Sistemas de Administración y Control del recurso del Estado y su relación con los sistemas de Planificación e Inversión Pública; mismo que establece en su inciso b) del Artículo 7 determina que: *"Toda entidad pública organizara internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que se trata esta ley."*

Que el Artículo 27 del cuerpo legal citado precedentemente establece: "Cada entidad del Sector Público elaborara en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente ley y los sistemas de planificación e Inversión Pública". Corresponde a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de implementación.

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 26474 del 22 de diciembre de 2001 manifiesta que el SINEC es una institución de naturaleza desconcentrada, que asume funciones operativas especializadas en materia de salud; por lo que consecuentemente cuenta con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera y técnica y con competencia del ámbito nacional; bajo tuición del Ministerio de Salud a través de la Autoridad de Supervisión de la Seguridad



Sinec

Seguro Integral de Salud

CAJA DE SEGURIDAD SOCIAL

RESOL. ADM. N° 07/2024

SC. 22-05-2024

Social de corto plazo, cuya denominación es "ASUSS" creado en el marco del Decreto Supremo N° 3561 de fecha 16 de mayo de 2018.

Que, el Artículo 26 de Decreto referido a líneas arriba sostiene que la Administración del SINEC, está sujeta a Sistemas de Ley N° 1178, disposiciones reglamentarias y Normas Básicas establecidas para cada uno de los Sistemas SAFCO; así como la normativa establecida por la LOPE y sus Disposiciones Reglamentarias.

Que, el artículo 541 del Reglamento del Código Seguridad Social, dispone que los entes Gestores de Salud son instrucciones autónomas de derecho público con personalidad jurídica, reconocida y tuteladas por el Estado. Son responsables de los regímenes encomendados a su gestión y están obligados en la ejecución de sus actos administrativos; y jurídicos, así como en el otorgamiento de las prestaciones, a sujetarse estrictamente al Código de Seguridad Social, a su Reglamento y demás disposiciones afines.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Comunicación Interna ICE. CI No. 123/2024, de fecha 30/04/2024, el Jefe de Consulta Externa del SINEC, atendiendo la Nota CI/DPL/Nro. 16/2024 manifiesta su aprobación al Proyecto del Manual de Procesos de Consulta Externa.

Que, mediante Comunicación Interna CI/JPL/Nro. 031/2024 de fecha 15 de mayo del 2024, la Jefe de Planificación del SINEC remite a la Gerencia General el Manual de Procesos de Consulta Externa, argumentando que el mismo ha sido trabajado con el área organizacional que es parte del proceso descrito; misma que otorgó el Visto Bueno y validación al proyecto del mencionado Manual.

Que, mediante Comunicación Interna GG. C.I. N° 172/2024 de fecha 17 de mayo del 2024, la Gerencia General instruye a Asesoría Legal revisar y elaborar el proyecto de Resolución Administrativa de aprobación del Manual de Procesos de Consulta Externa.

Que, de la revisión y análisis efectuado a los antecedentes y normativa legal aplicable al presente caso se tiene que el Manual de Procesos de Consulta Externa consta de una introducción, el objetivo del manual, las revisiones y actualizaciones, su estructura organizativa, una guía de cómo usar el mismo, el ámbito de aplicación, las normas de operación, los lineamientos para el reembolso, los plazos, la asignación de los responsables, las funciones del personal asignado, los distintos procesos y un flujograma; Manual, que se evidencia ha sido elaborado de acuerdo a la organización administrativa de la institución, por lo que consecuentemente corresponde su aprobación a través de la presente Resolución Administrativa.

Que, el Decreto Supremo No. 26474 de fecha 22 de septiembre de 2001, es la norma jurídica que regula la creación y funcionamiento del Seguro Integral de Salud – SINEC.

Que, de conformidad con lo establecido en los incisos a) y o) del artículo 18 del Decreto Supremo señalado en líneas ut supra se tiene que son funciones del Gerente General: "Dirigir a la institución en todas sus actividades administrativas, financieras, legales, reglamentarias y técnico operativas especializadas en el marco de la misión institucional y atribuciones establecidas para el SINEC", y "Otras que el permitan el cumplimiento de sus funciones".



Sinec

Seguro Integral de Salud

CAJA DE SEGURIDAD SOCIAL

RESOL. ADM. N° 07/2024

SC. 22-05-2024

Que, a efectos de que el Seguro Integral de Salud – SINEC logre una eficiente gestión administrativa y sobre todo cumpla con su misión institucional es ineludible y necesario aprobar "Manual de Procesos de Consulta Externa".

POR TANTO:

La Gerente General del SINEC, como Máxima Autoridad Ejecutiva del Seguro Integral del Salud SINEC, en ejercicio de sus legítimas facultades y funciones señaladas en los artículos 15 y 18 del Decreto Supremo No. 26474 de fecha 22 de diciembre de 2001.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO:

APROBAR el **MANUAL DE PROCESOS DE CONSULTA EXTERNA – SINEC**, mismo que está compuesto de una introducción, el objetivo del manual, las revisiones y actualizaciones, su estructura organizativa, una guía de cómo usar el mismo, el ámbito de aplicación, las normas de operación, los lineamientos para el reembolso, los plazos, la asignación de los responsables, las funciones del personal asignado, los distintos procesos y un flujograma.

ARTICULO SEGUNDO:

INSTRUIR que el "Manual de Procesos de Consulta Externa", es de uso y aplicación obligatoria a los servidores públicos de las diferentes unidades organizacionales del Seguro Integral de Salud-SINEC que intervengan en el desempeño de sus funciones en Consulta Externa.

ARTICULO TERCERO:

INSTRUIR al Jefe de Consulta Externa, a través de la Unidad de Planificación y en coordinación con el área de Relaciones Públicas queda encargada de la difusión y capacitación del Manual de Procesos de Consulta Externa a todas las unidades organizacionales del Seguro Integral de Salud SINEC que intervengan en el desempeño de sus funciones en Consulta Externa.

ARTICULO CUARTO:

La presente Resolución Administración tendrá vigencia a partir del día 03 de junio del presente año.

REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE.


Abg. Jessica Pereira Ramos
GERENTE GENERAL a.i. SINEC

GERENTE GENERAL a.i. SINEC



Sinec
Seguro Integral de Salud
CAJA DE SEGURIDAD SOCIAL

GERENCIA GENERAL
RECIBIDO

15 MAY 2024

Sinec
SANTA CRUZ - BOLIVIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Janece
CI/JPI/Nro. 031/2024
SC. 15/05/2024

A: Dra. Yesica Pereira R.
GERENTE GENERAL ai.

DE: Lic. N. Jacquelin Flores D.
JEFE DE PLANIFICACIÓN

REF.: **Remisión del MANUAL DE PROCESOS DE CONSULTA EXTERNA**

De mi consideración:

Mediante la presente se eleva a su consideración para su validación y aprobación el "MANUAL DE PROCESOS DE CONSULTA EXTERNA", el mismo ha sido trabajado con el Área indicada, misma que otorga el Visto Bueno y validación al proyecto de Manual.

Se adjunta nota de conformidad del área organizacional indicada.

Sin otro particular, me despido muy atentamente.

Jacquelin Flores D.
Lic. N. Jacquelin Flores D.
JEFE DE PLANIFICACIÓN
Sinec
Santa Cruz

c/c Archivo

ICE. CI N° - 123/2024

SC 30/04/2024

A: Lic. N. Jacquelin Flores D.
JEFE DE PLANIFICACION SINEC

DE: Dr. Álvaro A. Amory Bernal
JEFE CONSULTA EXTERNA SINEC

REF.: REMITO RESPUESTA A CI/DPLA/Nro. 016/2024

De mi consideración:

Mediante la presente y después de saludarla con las consideraciones más distinguidas, en atención nota **CI/DPLA/Nro. 016/2024**, habiendo revisado el borrador del **Manual de Proceso de Consulta Externa**, tengo a bien dar V°B° al presente manual.

No se tiene observación alguna que realizar.

Sin otro particular, me despido con las cordialidades de siempre.

Dr. Álvaro A. Amory Bernal

JEFE CONSULTA EXTERNA SINEC

Dr. Álvaro A. Amory Bernal
JEFE CONSULTA EXTERNA
(Sinec)

c/c Archivo

EDUARDO
AREA DE PLANIFICACION
RECIBIDO
Fecha 02.05.2024
Sinec
Santa Cruz

COMUNICACIÓN INTERNA

CI/DPLA/Nro. 016/2024

SC. 25/03/2024

A: Dr. Alvaro Amory B.
JEFE DE CONSULTA EXTERNA



DE: Lic. N. Jacquelin Flores D.
JEFE DE PLANIFICACIÓN

REF.: **REMISIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE CONSULTA EXTERNA**

De mi consideración:

Mediante la presente se remite a su WhatsApp Web el **MANUAL DE PROCESOS DE CONSULTA EXTERNA**; para su revisión y/o V°B° mismo que fue trabajado en coordinación con su persona, y deberá ser remitido a la brevedad posible para continuar con el proceso de aprobación.

Sin otro particular, me despido muy atentamente.



Lic. N. Jacquelin Flores D.
JEFE DE PLANIFICACIÓN


c/c Archivo



MANUAL DE PROCESO DE CONSULTA EXTERNA

Aprobado con Resolución Administrativa Nro. 07/2024

de fecha 22 de mayo de 2024

SANTA CRUZ - BOLIVIA

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	REVISIONES Y ACTUALIZACIONES	2
4.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	2
5.	COMO USAR EL MANUAL	2
6.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	3
7.	NORMAS DE OPERACIÓN.....	3
8.	PROCESOS.....	4
I.	PROCESO DE CONSULTA NUEVAS.....	4
II.	PROCESO DE RE CONSULTA	4
III.	PROCESO DE TRANSFERENCIA MÉDICA	4
IV.	PROCESO DE TRANSFERENCIA AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	4
V.	PROCESO DE TRANSFERENCIA A EMERGENCIA.....	4
VI.	PROCESO DE CONSULTA ODONTOLÓGICA.....	4
VII.	PROCESO DE REPORTES DE CITAS MÉDICAS	4
VIII.	PROCESO DE SUSPENSIÓN DE CONSULTA EXTERNA.....	4
I.	PROCESO DE CONSULTAS NUEVAS	4
II.	PROCESO DE RE-CONSULTA	5
III.	PROCESO DE TRANSFERENCIA MÉDICA.....	6
IV.	PROCESO DE TRANSFERENCIA AL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	6
V.	PROCESO DE TRANSFERENCIA A EMERGENCIA.....	7
VI.	PROCESO DE CONSULTA ODONTOLOGICA.....	8
VII.	PROCESO DE REPORTES DE CITAS MEDICAS	9
VIII.	PROCESO DE SUSPENSION DE CONSULTA EXTERNA.....	9
9.	FLUJOGRAMAS	11

1. INTRODUCCIÓN

Este documento normativo contiene información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las actividades referentes a los procesos que corresponden al área de Consulta Externa en el Seguro Integral de Salud SINEC., así como plantea políticas de aplicación.

Asimismo, permitirá comprender mejor el desarrollo de las actividades que se deben seguir en todas las áreas que intervienen en la aplicación del proceso.

2. OBJETIVO

Constituirse en un instrumento de trabajo para los responsables del proceso que operan en el área de Consulta Externa en cumplimiento a la normativa específica vigente. Al efecto, guía en forma sistemática los procedimientos a ser aplicados y permite mantener informado al personal acerca de las normas que deben cumplir para llevar a cabo las tareas en el marco legal vigente.

3. REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

El presente Manual está sujeto a revisiones y actualizaciones cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Se producen cambios en la estructura organizacional del SINEC.
- En los casos debidamente justificados, de oficio y a requerimiento de partes interesadas.
- En los casos que se modifiquen las normas y afecten el procedimientos descrito.

Y las modificaciones u ajustes del proyecto serán realizados por el área de Consulta Externa y presentado a la Máxima Autoridad Ejecutiva, previa revisión técnica del área de Planificación.








4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

De acuerdo con la estructura del SINEC, las áreas se constituyen en unidades organizacionales.

5. COMO USAR EL MANUAL

En el Manual se detalla de manera secuencial cada uno de los pasos a seguir dentro de un procedimiento, señalando en qué consisten éstos, cómo y cuándo se lleva a cabo y quién los realiza, para ello se establecen los elementos administrativos y responsables de su ejecución, dentro de estas unidades. Está redactado a un nivel de desagregación.

Por otra parte, al final de la descripción narrativa del procedimiento se detallan los Diagramas de Flujos, que es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones del proceso. Los diagramas se presentan en forma sencilla para brindar una descripción clara de sus operaciones, lo que facilitará su comprensión. A continuación, se presentan los símbolos que se utilizarán y su significado:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Indica el inicio y el fin de proceso
	Proceso / Operación	Describe de forma general cada una de las actividades que se desarrollan dentro del procedimiento
	Decisión o Alternativa	Indica dentro del procedimiento, dónde surgen caminos alternativos, un punto de decisión
	Conector de rutina	Permite dar continuidad a las actividades, evitando la intersección de líneas. Representa una conexión entre las actividades del procedimiento en una misma página
	Conector de hojas	Representa una conexión entre las actividades del procedimiento en distinta página
	Documento	Representa cualquier tipo de documento asociado al procedimiento
	Archivo	Representa el archivo de documentos asociados al procedimiento

6. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual es de uso obligatorio de las áreas y unidades dependientes del Seguro Integral de Salud – SINEC, que forman parte del proceso.

7. NORMAS DE OPERACIÓN

Los lineamientos generales de acción determinados para facilitar la cobertura de las responsabilidades de las distintas instancias que participan en el proceso son:

- ✓ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de fecha 07 de febrero de 2009.
- ✓ Ley General del Trabajo, de fecha 08 de diciembre de 1942.
- ✓ Ley 2027, de fecha 27 de octubre de 1999, Estatuto del Funcionario Público.
- ✓ Ley Nro. 1178, de 20 de fecha julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.
- ✓ Ley 2341, de fecha 23 de abril de 2001, Ley de Procedimiento Administrativo.

- ✓ Decreto Supremo Nro. 23318-A, de fecha 3 de noviembre de 1992, de Responsabilidad por la Función Pública.
- ✓ Decreto Supremo Nro. 26237, de fecha 29 de junio de 2001, que modifica el DS. Nro. 23318-A
- ✓ Decreto Supremo de Creación 26474, de fecha 22 de diciembre de 2001, que agrupa en una sola norma jurídica, todas las disposiciones relativas a la creación y funcionamiento del Seguro Integral de Salud; por lo se ratifica su creación efectuada el 29 de enero de 1999 del Seguro Integral de Salud del SINEC.
- ✓ Decreto Supremo 0214, de fecha 22 de julio de 2009, que aprueba la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra La Corrupción.
- ✓ Resolución Administrativa Nro. 065/2018, de fecha 20 de noviembre de 2018, Reglamento Específico de Afiliación, Re afiliación y Desafiliación en el Seguro Social de Corto Plazo de la ASUSS.

8. PROCESOS

- I. Proceso de Consulta Nuevas
- II. Proceso de Re Consulta
- III. Proceso de Transferencia Médica
- IV. Proceso de Transferencia al Servicio de Hospitalización
- V. Proceso de Transferencia a Emergencia
- VI. Proceso de Consulta Odontológica
- VII. Proceso de Reportes de Citas Médicas
- VIII. Proceso de Suspensión de Consulta Externa

I. PROCESO DE CONSULTAS NUEVAS

PROCESO:

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Paciente que solicita una consulta nueva	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Paciente solicita ficha para una cita médica.			Paciente
2	En caso de tratarse de las especialidades de MEDICINA GENERAL, MEDICINA INTERNA, GINECO OBSTETRICIA, CIRUGIA u ODONTOLOGIA, la cita médica es otorgada donde se especifica: Nombre del Médico, Fecha y Hora de la Consulta. En caso de cualquier otra especialidad, verifica la hoja de transferencia y otorga ficha.			Personal de Fichaje
3	El Paciente ingresa a Consulta Externa donde es valorado por el Médico quien toma alguna de las siguientes conductas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicita estudios complementarios de diagnóstico ✓ Refiere al paciente hacia otra especialidad ✓ Refiere al paciente hacia el Servicio de Hospitalización. ✓ Da de alta al paciente. 			Médico

	PRODUCTO: Paciente atendido con solicitud de exámenes complementarios o referidos a otra especialidad o referido a hospitalización o dado de alta.	-----	-----	-----

II. PROCESO DE RE-CONSULTA

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Paciente que solicita una re-consulta.	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Paciente acude a Consulta Externa solicitando una re-consulta especificando la especialidad con la que hará la re-consulta.			Paciente
2	Fichaje entrega la cita médica a la especialidad que corresponda, verificando en el Sistema que efectivamente se trata de una Re-consulta y que se encuentra dentro de los 15 días posteriores a la 1ª Consulta; otorgando una cita médica donde especifica: Nombre del Médico, Fecha y Hora de la Consulta			Personal de Fichaje
3	El Paciente ingresa a Consulta Externa donde es valorado por el Médico quien toma alguna de las siguientes conductas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicita estudios complementarios de diagnóstico ✓ Refiere al paciente hacia otra especialidad ✓ Refiere al paciente hacia el Servicio de Hospitalización. ✓ Da de alta al paciente. 			Médico
	PRODUCTO: Paciente atendido con solicitud de exámenes complementarios/o referido a otra especialidad/ o referido a Hospitalización/ o dado de alta.	-----	-----	-----

III. PROCESO DE TRANSFERENCIA MÉDICA

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Médico de Consulta Externa deriva al paciente hacia otra especialidad.	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Paciente acude a Consulta Externa para su consulta.			Paciente
2	Recibe al paciente y posterior a la evaluación, solicita la valoración de éste por otra Especialidad Médica. Entrega al paciente la Boleta de Tránsito Médico respectiva.			Médico

3	Paciente acude a Fichaje presentando la Boleta de Traslado, solicitando una consulta con la especialidad respectiva.			Paciente
4	Fichaje otorga la cita médica a la especialidad que corresponda especificando: Nombre del Médico, Fecha y Hora de la Consulta			Personal de Fichaje
5	El Paciente ingresa a Consulta Externa donde es valorado por el Médico quien toma alguna de las siguientes conductas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicita estudios complementarios de diagnóstico ✓ Contra refiere al paciente hacia la Especialidad de origen con las indicaciones y recomendaciones respectivas, si fuera el caso necesario. ✓ Refiere al paciente hacia el Servicio de Hospitalización. ✓ Da de alta al paciente 			Médico Especialista
	PRODUCTO: Paciente atendido con solicitud de exámenes complementarios/o transferido a otra especialidad o dado de alta.	-----	-----	-----

IV. PROCESO DE TRANSFERENCIA AL SERVICIO DE HOSPITALIZACION

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Médico de Consulta Externa transfiere al paciente al Servicio de Hospitalización.	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Paciente acude a Consulta Externa para su consulta.			Paciente
2	Médico de Consulta Externa posterior a la evaluación del paciente, determina que el paciente debe ser transferido a la Unidad de Hospitalización. Procede al llenado de la Historia Clínica de Internación debidamente llenada, adjuntando los exámenes complementarios respectivos.			Médico
3	El Paciente es transferido a Hospitalización en compañía de algún familiar, llevando toda la documentación emitida por el Médico de Consulta Externa.			Paciente
4	Personal de Admisión de Hospitalización realiza en ingreso respectivo del paciente y finaliza el proceso			Personal de Admisión de la Clínica
		-----	-----	-----

PRODUCTO: Paciente es internado en el Servicio de Hospitalización.			
---	--	--	--

V. PROCESO DE TRANSFERENCIA A EMERGENCIA

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Médico de Consulta Externa transfiere al paciente a Emergencia.	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Paciente acude a Consulta Externa para su consulta.			Paciente
2	Médico de Consulta Externa se comunica con el Médico de Turno de Emergencias y el Jefe de Consulta Externa e informa sobre el paciente que va a transferir, especificando la patología de éste y las medidas iniciales a ser tomadas a su ingreso (Ej.: requerimiento de ambulancia, requerimiento de oxígeno, requerimiento de monitorización, etc.)			Médico de Consulta Externa
3	Entrevista al paciente, verificando que cuente con familiares que lo acompañen a Hospitalización. En caso que el paciente no cuente con un familiar este comunica al área de Trabajo Social.			Jefe de Consulta Externa
4	Trabajo Social facilita la comunicación vía telefónica con los familiares. Asimismo, coordina el envío de la ambulancia para el traslado del paciente, si se requiere.			Personal de Trabajo Social
5	El Paciente es transferido a Emergencia en compañía de algún familiar o en su defecto por la Trabajadora Social, llevando toda la documentación emitida por el Médico de Consulta Externa.			Paciente
6	Personal de Emergencia recibe al paciente que es transferido de Consulta Externa y realiza en ingreso respectivo del paciente y finaliza el proceso.			Personal de emergencia
	PRODUCTO: Paciente es internado en el Servicio de emergencia.	-----	-----	-----

VI. PROCESO DE CONSULTA ODONTOLÓGICA

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Médico de Consulta Externa deriva al paciente hacia otra especialidad.	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Paciente acude a Fichaje solicitando una consulta odontológica.			Paciente
2	Personal de Fichaje entrega la cita en una ficha donde figura: Nombre del Odontólogo, Fecha y Hora de la Consulta.			Personal de Fichaje
3	En caso de tratarse de una Consulta Odontológica Repetida, otorgará la cita con el Odontólogo que viene realizando el tratamiento propuesto.			Personal de Fichaje
4	El Paciente ingresa a la Consulta Odontológica donde es valorado por el Odontólogo quien toma alguna de las siguientes conductas: a. Atiende al paciente y lo da de alta b. Indica nuevas consultas a fin de concluir el tratamiento propuesto y finaliza el proceso.			Odontólogo
	PRODUCTO: Paciente atendido por odontología.	-----	-----	-----

VII. PROCESO DE REPORTES DE CITAS MEDICAS

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Médico de Consulta reporta la asistencia e inexistencia de las citas médicas marcadas en su horario de atención.	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Médico de Consulta Externa reporta en la Historia Clínica y la papeleta de Solicitud de Atención Médica, registrando diariamente a los pacientes que faltaron a la Cita Médica programada.			Paciente
2	Emite el Reporte Mensual de fichas Inexistidas, especificando: NOMBRE DEL ASEGURADO/BENEFICIARIO, INSTITUCION O EMPRESA, FECHA DE LA INASISTENCIA, ESPECIALIDAD.			Personal de Estadística
3	Revisa el Informe emitido por el área de Estadística y manifiesta su conformidad con el mismo, caso contrario emite las observaciones pertinentes. Una vez aprobado el Reporte Mensual de Fichas Inexistidas, Gerencia de Servicios Médicos envía éste al Área de Relaciones Públicas, a fin de que sea enviado a las Jefaturas de Recursos Humanos de las Empresas o Instituciones a las que pertenecen los asegurados o beneficiarios insistentes.			Gerencia de Servicios Médicos
	PRODUCTO: Reporte de citas médicas.	-----	-----	-----

VIII. PROCESO DE SUSPENSIÓN DE CONSULTA EXTERNA

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Instrucción de suspensión de la atención de Consulta Externa de alguno de los médicos, de un grupo de ellos o de la consulta en su totalidad.	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	Instruye a la Unidad de Fichaje, la Suspensión de Consulta Externa de un determinado Médico, de una Especialidad o de un grupo de Médicos.			Jefe de Consulta Externa
2	Recibida la instrucción ya sea verbal o escrita e informa a los pacientes la eventualidad y finaliza el proceso.			Fichaje
	PRODUCTO: Asegurado/Beneficiario informado sobre la suspensión parcial o total de la Consulta Externa.	-----	-----	-----

9. FLUJOGRAMAS

