

(4) Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
ATENCIÓN EN SALA DE URGENCIA	Desaciento	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Constar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).	Prevenir	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto.) Establecer un sistema de medición del clima laboral Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Formalizar y estandarizar un protocolo de atención en consultorio de urgencias.	0,33	0,10	0,22
	Incumplimiento	1) Implementar un ambiente de control efectivo. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala de espera, previa a la consulta. 3) Llevar adelante actividades de reentrenamiento del proceso de control instalado, así como de evaluación de satisfacción.	Prevenir	Preventivo	Automatización del sistema de atención para agilizar las actividades de consulta. Establecer un plan de conciliación y un sistema de indicadores de satisfacción (encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias)	0,33	0,10	0,22
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud, 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad, 3) Promover la generación de un entorno ético, 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con caloriz, otros).	Prevenir	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto.) Establecer un sistema de medición del clima laboral Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Formalizar y estandarizar un protocolo de atención en sala de consultas Establecer un sistema de indicadores de satisfacción, medidas de expresión del usuario (encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, censales de denuncias)	0,33	0,10	0,22

Dr. ANDRÉS PIÑERO CLACHOIX  
DIRECTOR GENERAL

Hospital de Trauma-Manuel Guggari

(4) Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
OBSERVACION	Desacato	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención en el PAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).	Prevent	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto.) Establecer un sistema de medición del clima laboral Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Formalizar y estandarizar un protocolo de atención en consultorio de urgencias.	0,33	0,10	0,22
	Incumplimiento	1) Implementar un ambiente de control efectivo. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala d' espera, previa a la consulta. 3) Llevar adelante actividades de retroalimentación del proceso de control iniciado, así como de evaluación de satisfacción.	Prevent	Preventivo	Automatización del sistema de atención para agilizar las actividades de consulta. Establecer un plan de conciliación y un sistema de indicadores de satisfacción (encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias).	0,33	0,10	0,22
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).	Prevent	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto.) Establecer un sistema de medición del clima laboral Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Formalizar y estandarizar un protocolo de atención en sala de consultas. Establecer un sistema de indicadores de satisfacción y medidas de expresión del usuario (encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, canales de denuncia).	0,33	0,10	0,22

Dr. MARCELO OCTAVIO LACORTA  
 Director General  
 Hospital de Trauma "Miguel Ángel"

(4) Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
ATENCIÓN EN REANIMACIÓN	Descuido	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SSST)	Prevenir	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto.) Establecer un sistema de medición del clima laboral Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Formalizar y estandarizar un protocolo de atención en consultorio de urgencias.	0,33	0,10	0,22
	Incumplimiento	1) Implementar un ambiente de control efectivo. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala de espera, previa a la consulta. 3) Llevar adelante actividades de retroalimentación del proceso de control instalado, así como de evaluación de satisfacción.	Prevenir	Preventivo	Automatización del sistema de atención para agilizar las actividades de consulta. Establecer un plan de conciliación y un sistema de indicadores de satisfacción (encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias)	0,33	0,10	0,22
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, constituir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otras).	Prevenir	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto.) Establecer un sistema de medición del clima laboral Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Formalizar y estandarizar un protocolo de atención en sala de consultas. Establecer un sistema de indicadores de satisfacción y medidas de expresión del usuario (encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, canales de denuncia)	0,33	0,10	0,22
	Error	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SSST)	Prevenir	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto.) Establecer un sistema de medición del clima laboral Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Establecer controles de supervisión independiente antes del suministro o entrega del medicamento	0,33	0,10	0,22
REHABILITACIÓN Y RE ADAPTACIÓN DEL PACIENTE	Suspensión	1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otras)	Prevenir	Preventivo	Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento descentralizado de equipos. Controlar porcentaje de desperdicio de insumos y medicamentos contra la demanda de los mismos.	0,33	0,10	0,22

(4) Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad	
GESTIÓN DE PROVISIÓN DE MEDICAMENTOS, PROCEDIMIENTOS MÉDICOS, INSUMOS Y ESTUDIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO	Demora	1) Automatización de la recarga y gestión para la provisión, incluyendo capacitación de los RRHH. 1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los médicos auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).	Prevenir	Preventivo	Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).	0,33	0,10	0,22	
	Suspensión (operativa)		Prevenir/ Proteger/ Comparar	Preventivo	Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento descentralizado de equipos. Controlar porcentaje de dispersación de insumos y medicamentos contra la demanda de los mismos.	0,33	0,10	0,22	
	Fraude	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.	Prevenir/ Proteger/ Comparar	Preventivo	Implementar controles de supervisión, entradas y salidas de stock, restricción de accesos. Establecer y formalizar sanciones para combatir la impunidad.	0,33	0,10	0,22	
	Sabotaje	1) Establecer sistemas de seguridad de accesos a los equipos e instalaciones. 2) Talleres de sensibilización con enfoque a valores éticos para el mejoramiento del clima organizacional.	Prevenir/ Proteger/ Comparar	Preventivo	Establecer y monitorear un cronograma de mantenimiento regular de instalaciones, equipos y controles permanentes de existencia y almacenamiento adecuado de stock. Establecer un plan de contingencia y realizar pruebas de recuperación del servicio. Generar reportes estadísticos de productividad, fallas, diferencias de stock, bajas de stock, por vencimiento o desechados por condiciones de almacenamiento (decomposición). Establecer un sistema de medición del clima laboral.	0,33	0,10	0,22	
	Error	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SSST).	Prevenir	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto). Establecer un sistema de medición del clima laboral. Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Establecer controles de supervisión independiente antes del suministro o entrega del medicamento.	0,33	0,10	0,22	
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).	Prevenir	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que esté contemplado en el presupuesto). Establecer un sistema de medición del clima laboral. Determinar y estandarizar el perfil requerido para los profesionales según las diferentes especialidades. Establecer controles de supervisión independiente antes del suministro o entrega del medicamento.	0,33	0,10	0,22	

Dr. JAMES ELÍAS LACROIX  
 Director General  
 Hospital Virgen del Valle - Manuel Gálvez

(4) Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
ALTA Y EGRESO HOSPITALARIO DEL PACIENTE	Demora	Interactuar con otras dependencias como IBIS, CODEMI, AFS, Salud Indígena, Salud Mental y Coordinación - Direcciones Regionales de Servicios de Salud para la atención transitoria de pacientes que fueron dados de alta y no salen del servicio por no contar con un responsable que se haga cargo de ellos.	Prevenir. Proteger. Compartir.	Prevención	Evaluar semestralmente la respuesta de las dependencias afectadas.	0,67	0,70	0,69
	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Prevenir. Proteger. Compartir.	Prevención	Controlar la gestión del personal según sus responsabilidades. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0,67	0,70	0,69

  
**Dr. Manuel Gagliardi**  
 DIRECTOR GENERAL  
 Hospital de Trauma "Manuel Gagliardi"

(4) Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
REGISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS	Error  Inexactitud  Omisión	<p>1) Capacitación y sensibilización del personal. 2) Prever reemplazos y recursos adicionales para evitar sobrecarga de trabajo.</p> <p>3) Capacitación y sensibilización del personal de Admisión para la obtención de datos precisos, del paciente, respecto a sus actividades, tareas y responsabilidades. 2) Prever reemplazos y recursos adicionales para evitar sobrecarga de trabajo.</p> <p>3) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con cédex, otros).</p>	Prevenir	Preventivo	Implementar un sistema automatizado de registro para consultas, integrado con el registro de consultas y gestión de medicamentos, y que además esté vinculado con los registros de la Policía Nacional, obtenidos con el número de documento o a través de datos biométricos. Parametrizar el sistema para la generación de reportes estadísticos.	0.33	0.10	0.22

**VERONICA**

Elaborado por: **ESQUIRO YENICO MECIP HTMG** Fecha: **29/07/10**

Revisado por: **PROF. DR. ANIBAL FLORENTA, DIRECTOR GENERAL** Fecha: **29/07/10**

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



**Dr. Anibal Florenta**  
**DIRECTOR GENERAL**  
 Hospital General "Nemesio Granje"

**Coordinación MECIP HTMG**

Dr. Rocio Lobo      Coordinadora del Comité de mejoramiento Continuo  
 Dr. German Torres      Médico Urgencias  
 Lic. Miriam Acosta      Control Interno  
 Dr. José Ruiz Díaz      Jefe de Terapia B

INSTITUCIÓN:



GOBIERNO NACIONAL

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -**  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE:  
ESTÁNDAR:  
FORMATO:  
N°:

ACTIVIDADES DE CONTROL  
CONTROLES  
Análisis de Efectividad de los Controles Existentes  
96

(1) MACROPROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA SALUD CÓDIGO:  
(2) PROCESO GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD CÓDIGO:  
(3) SUBPROCESO ATENCIÓN MÉDICA PRE-HOSPITALARIA CÓDIGO:  
(4) ACTIVIDAD ADMISIÓN DE URGENCIAS CÓDIGO:

(5) Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
ADMISIÓN DE URGENCIAS	Demora	1) Tener un único archivo de expedientes manuales, con acceso directo por área de Admisión; 2) Automatización y reorganización del proceso de admisión de pacientes, incluyendo capacitación de los RRHH	No se identificaron controles puntuales formalmente establecidos y	0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Incapacidad	1) Capacitación y sensibilización del personal de Admisión para la obtención de datos precisos, del paciente, respecto a sus actividades, áreas y responsabilidades. 1) Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales, con acceso directo por área de Admisión; medidas de seguridad e infraestructura adecuadas (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) para su preservación.		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Deterioro			0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Exclusión	1) Sensibilización y capacitación a los RRHH para mejorar y canalizar la atención. 2) Establecer un sistema de agendamiento para pacientes internos (pacientes funcionarios) 3) Fortalecer disponibilidad de Recursos de Infraestructura (camas, equipamientos)			0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR

Dr. *[Firma]* **ARTURO LACROIX**  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Emergencia "Marmel Gigart"

(5) Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficacia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajusto	(12) Tipo de Control
RAC	Desacuerdo	1) Capacitación y sensibilización del personal de RAC. Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Inexactitud	1) Capacitación y sensibilización del personal de Admisión para la obtención de datos precisos, del paciente, respecto a sus actividades, tareas y responsabilidades. 2) Prever reemplazos y recursos adicionales para evitar sobrecarga de trabajo.		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Exclusión	1) Sensibilización y capacitación a los RRHH para mejorar y canalizar la atención y clasificación de pacientes. 2) Establecer un sistema de agendamiento exclusivo para clientes internos (pacientes funcionarios) 3) Establecer y formalizar medidas disciplinarias por incumplimiento y/o tráfico de influencia.		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE URGENCIA	Desacuerdo	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST) 8) Cambiar la política de atención inicial del crujano de Trauma por el de HTMG		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Incumplimiento	1) Implementar un ambiente de control efectivo. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala de espera, previa a la consulta. 3) Llevar a cabo actividades de retroalimentación del proceso de control instalado, así como de evaluación de satisfacción.		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo

Dr. ANIBAL ALONSO  
 Director General  
 Hospital de Trauma "Marcel Langier"

(6) Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
	Desacuerdo	<p>1) Capacitación y sensibilización del personal . Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH) para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)</p>		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
ATENCIÓN EN SALA DE URGENCIA	Incumplimiento	<p>1) Implementar un ambiente de control efectivo. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala d espera, previa a la consulta. 3) Llevar adelante actividades de retroalimentación del proceso de control instalado, así como de evaluación de satisfacción.</p>		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Omisión	<p>1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud, 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad, 3) Promover la generación de un entorno ético, 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).</p>		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Desacuerdo	<p>1) Capacitación y sensibilización del personal . Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH) para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)</p>		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
OBSERVACION	Incumplimiento	<p>1) Implementar un ambiente de control efectivo. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala d espera, previa a la consulta. 3) Llevar adelante actividades de retroalimentación del proceso de control instalado, así como de evaluación de satisfacción.</p>		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Omisión	<p>1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud, 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad, 3) Promover la generación de un entorno ético, 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).</p>		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo

(6) Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
ATENCIÓN EN REANIMACIÓN	Desierto	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Incumplimiento	1) Implementar un ambiente de control efectivo. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala d espera, previa a la consulta. 3) Llevar adelante actividades de retroalimentación del proceso de control instalado, así como de evaluación de satisfacción.		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidad, otros).		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
REHABILITACIÓN Y RE ADAPTACIÓN DEL PACIENTE	Error	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Suspensión	1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidad, otros)		0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo

Dr. ANTONIO J. MORALES LACROIX  
 DIRECTOR GENERAL  
 Hospital de Trauma-Memorial Giagari

(5) Actividades	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
GESTION DE PROVISION DE MEDICAMENTOS, PROCEDIMIENTOS MEDICOS, INSUMOS Y ESTUDIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO	Demora	1) Automatización de la receta y gestión para la provisión, incluyendo capacitación de los RRHH.	0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Suspensión (operativo)	1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros)	0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Fraude	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud, 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad, 3) Promover la generación de un entorno ético, 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.	0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Sabotaje	1) Establecer sistemas de seguridad de accesos a los equipos e instalaciones. 2) Talleres de sensibilización con enfoque a valores éticos para el mejoramiento del clima organizacional.	0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Error	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención en el RAC en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)	0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud, 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad, 3) Promover la generación de un entorno ético, 4) Generar conciencia, construir ciudadanía. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).	0,33	0,10	0,22	REDISEÑAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Demora	Interactuar con otras dependencias como IBS, CODENI, APS, Salud Indígena, Salud Mental y Coordinación - Direcciones Regionales de Servicios de Salud para la atención transitoria de pacientes que fueron dados de alta y no salen del servicio por no contar con un responsable que se haga cargo de ellos.	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención

Dr. ANIBAL GARCÍA GONZÁLEZ  
 DIRECTOR GENERAL  
 Hospital de Trauma "Manuel Gálvez"

(5) Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
REGISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS	Error	1) Capacitación y sensibilización del personal . 2)prever reemplazos y recursos adicionales para evitar sobrecarga de trabajo.						
	Inactividad	1) Capacitación y sensibilización del personal de Admisión para la obtención de datos precisos, del paciente, respecto a sus actividades, tareas y responsabilidades. 2) prever reemplazos y recursos adicionales para evitar sobrecarga de trabajo.		0,33	0,10	0,22	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Omisión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, construir ciudadanía.5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.6) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros).						

VERSIÓN 01

Elaborado por: *Equipo Técnico MECIP HTMG*

Fecha: *29/09/16*

Revisado por: *Prof. Dr. Ampal Fusierga, Directora General HTMG*

Fecha: *29/09/16*

Aprobado por:

Fecha:



*[Signature]*  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Instrucción "Manuel Gálvez"

Coordinación MECIP HTMG	
Dra. Rocío Lobo	Coordinadora del Comité de mejoramiento Continuo
Dr. German Torres	Medico Urgencias
Lic. Mirian Acosta	Control Interno
Dr. José Ruiz Díaz	Jefe de Terapia B

## MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
ESTÁNDAR: INDICADORES  
FORMATO: Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos  
N°: 45

(1) Macroproceso	(2) Proceso	(3) Subproceso	(4) Actividad	(5) Objetivo	(6) Factor Crítico de Éxito	(7) Tipo de Indicador	(8) Denominación del indicador	(9) Fórmula	(10) Descripción	(11) Límite de Base	(12) Meta	(13) Rango de Tolerancia	(14) Periodicidad	(15) Responsable
Gestión de Atención de la Salud	Gestión de Resolución en Salud	Atención Médica de Urgencias	Atención de Urgencias	Recepcionar y organizar el ingreso y registro de pacientes al sistema de urgencias	Reducción de tiempo en la identificación y registro de atención	Gestión	Registro de pacientes en urgencias	Hora de RAC - Hora de llegada en Atención Urgencias	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes y asignación de turnos	5 minutos por paciente	3 minutos por paciente	5 minutos por paciente	mensual	Atención de urgencia
				Identificar y clasificar rápidamente a los pacientes, acorde a su condición clínica, distribuyendo la consulta y ordenando el flujo de pacientes	Reducción de errores en clasificación e interrupciones en hora de atención	Gestión	Inconsistencia de clasificación RAC	Comparación de diagnóstico final versus evaluación/calificación originalmente asignada en RAC (para una muestra de paciente casos analizados)	Exactitud de registro RAC y de la clasificación del paciente	15%	3%	A ser definido	Entrenamiento RAC	
				Brindar asistencia médica rápida y oportuna a los pacientes	Incrementar la cantidad de pacientes atendidos	Gestión	Atención en consulta de urgencias	Pacientes atendidos / Pacientes registrados	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en consultorio de urgencias	80%	80%	mensual	Méico	
				Brindar asistencia médica rápida y oportuna a los pacientes	Satisfacción del paciente	Gestión	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	75%	80%	trimestral	Autoridad responsable / Comité de Mejoramiento	
Gestión de Atención de la Salud	Gestión de Resolución en Salud	Atención Médica de Urgencias	Atención de Urgencias	Brindar asistencia médica rápida y oportuna a los pacientes	Incrementar la cantidad de pacientes atendidos	Gestión	Atención en sala de urgencias	Pacientes atendidos / Pacientes registrados	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en sala de urgencias	90%	100%	90%	mensual	Méico
				Brindar asistencia médica rápida y oportuna a los pacientes	Satisfacción del paciente	Gestión	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	75%	80%	mensual	Méico	
Gestión de Atención de la Salud	Gestión de Resolución en Salud	Atención Médica de Urgencias	Atención de Urgencias	Brindar asistencia médica rápida y oportuna a los pacientes	Incrementar la cantidad de pacientes atendidos	Gestión	Atención en Observación	Pacientes atendidos / Pacientes registrados	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en observación	90%	100%	80%	mensual	Méico
				Brindar asistencia médica rápida y oportuna a los pacientes	Satisfacción del paciente	Gestión	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	75%	80%	mensual	Méico	

(1) Macroproceso	(2) Proceso	(3) Subproceso	(4) Actividad	(5) Objetivo	(6) Factor Crítico de Éxito	(7) Tipo de Indicador	(8) Denominación del Indicador	(9) Fórmula	(10) Descripción	(11) Línea de Base	(12) Meta	(13) Rango de Tolerancia	(14) Periodicidad	(15) Responsable
					Satisfacción del paciente		Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	75%	90%	80%	mensual	Autocontrol del responsable / Comité de Control de Medicamentos
			Atención en Farmacia	Brindar atención médica rápida y oportuna a usuarios con riesgo vital.	Incremento la cantidad de pacientes atendidos	Calidad	Atención en farmacia	Pacientes atendidos / Pacientes registrados	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en farmacia en reintegración	80%	100%	90%	mensual	México
					Satisfacción del paciente		Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	75%	90%	80%	mensual	Autocontrol del responsable / Comité de Control de Medicamentos
			Gestión de provisión de medicamentos; insumos y auxiliares de diagnóstico	Proveer al paciente los medicamentos, insumos y diagnósticos necesarios para su tratamiento farmacológico adecuadamente en el sistema	Reducción de errores en la entrega de medicamentos		Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	75%	90%	80%	mensual	Autocontrol del responsable / Comité de Control de Medicamentos
							Inconsistencia en entrega de medicamentos	Medicamentos entregados / medicamentos solicitados o prescritos (cualitativo y cuantitativo)	Cumplimiento	A ser evaluado	100%	100%	100%	Farmacía
							Medicamentos entregados	Medicamentos solicitados o prescritos (cualitativo y cuantitativo)	Cumplimiento	A ser evaluado	100%	100%	100%	Farmacía
					Cumplimiento en la realización de estudios		Realización de estudios	Estudios realizados / Estudios solicitados	Cumplimiento	90%	100%	95%	mensual	Laboratorio

VERSIÓN 01

Elaborado por: EQUIPO TÉCNICO RECIP HMG

Revisado por: PROF. DR. ANIBAL FLAHERIA L. DIRECTOR GENERAL HMG

Aprobado por: Fecha: 21/07/16

Fecha: 21/07/16

Dr. ANIBAL FLAHERIA LACROIX  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trauma - Manuel Gallo

Coordinación RECIP HMG  
Coordinadora del Comité de Medicamentos  
Dra. Rocío Lobo  
Comisario  
Dr. German Torres Médico Urgencias  
Lic. Miguel Acosta Control Interno  
Dr. José Ruiz Díaz Jefe de Turno B



YESÁ HA TENDI  
PORÁVE  
MINISTERIO DE  
SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL

GOBIERNO NACIONAL  
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR SOCIAL

"MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY"  
MECIP

DESARROLLADO POR EL EQUIPO TECNICO MECIP DEL



CORRESPONDIENTE A:

Sub Proceso Atención Médica Hospitalaria.

AÑO 2016



*Andrés Filártiga Lacroix*  
Dr. ANDRÉS FILÁRTIGA LACROIX  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trauma "Manuel Gagní"

INSTITUCIÓN:



TESÁ HA TERO  
PORÁVE  
MINISTERIO DE  
SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL

GOBIERNO NACIONAL  
REPUBLICA DEL PARAGUAY

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS  
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los  
Procesos/Subprocesos  
Nº: 49

(1) MACROPROCESOS: GESTION DE LA SALUD	CÓDIGO:
(2) PROCESO GESTION DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD	CÓDIGO:
(2) SUBPROCESO: ATENCIÓN MEDICA HOSPITALARIA	CÓDIGO:

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)	
1	Identificación y Filiación del Paciente	1- Solicitar identificación del paciente		Auxiliar de Admisión
		2- Registrar la llegada del paciente		
		3- Remitir documentos		
		4- Orientar al paciente y/ acompañante área a donde recurrir para atención		
2	Valoración Médica del Paciente en Consultorio	1- Recibir documentación, anunciar al paciente y guiar a consultorio		Enfermera de Área
		2- Valorar la situación del paciente según escenarios para su admisibilidad		Medico de Consultorio
		3- Valorar y observar al paciente		
		4- Registrar valoración medica en Ficha Clínica / Expediente clínico		
3	Resolución de Valoración Médica del Paciente	1- Recibir valoración medica del paciente		Medico de Urgencia / Médico Consultorio
		2- Decidir la hospitalización		
		3- Ordenar hospitalización fechada y remitir Ficha		
4	Programación y registro de cirugía para hospitalización del paciente	1- Evaluar clínicamente al paciente así como materiales en forma preliminar		Medico Clínico
				Medico de Consultorio / Jefe de Sala / Secretaria de Anestesiología
				Medico tratante / Jefe de Guardia o Residente de la Terapia
				Medico Tratante / Secretaria de Anestesiología
		2- Comprobar estado del paciente y estudios auxiliares		Medico Clínico / Jefe de Servicio
		3- Registrar en la Agenda del Servicio la autorización del especialista de internación		
		4- Elaborar y remitir lista de cirugías del servicio		Jefa de Servicio / Secretaria del Servicio
		5- Elaborar y remitir lista consolidada de cirugías programadas por los servicios		Secretaria de Anestesiología
6- Elaborar y remitir lista consolidada de cirugías programadas		Jefa de Enfermería de Quirófano		
7- Generar y remitir informes de cirugías programadas				
8- Devolver documentación del paciente				

Dr. ANIBAL M. MATEO LACROIX  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trauma "Manuel Gálvez"

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCION (Horas/ Funcionario)	
5	Admisión Hospitalaria	1- Recibir Ficha de Internación		Portería Secretaria de Anestesiología / Secretaria de Traumatología
		2- Comprobar estado del paciente y estudios auxiliares		Medico Clínico / Jefe de Servicio
		3- Confirmar la disponibilidad física de cama y actualizar informes		Enfermera de Área
		4- Comunicar la confirmación de disponibilidad de cama		Secretaría de Traumatología / Secretaria de Anestesiología / Admisión
6	Hospitalización del Paciente	1- Recibir comunicación de disponibilidad de cama para hospitalización		Medico / Enfermera
		2- Trasladar al paciente para su internación a su cama.		Paciente ambulatorio / Camilleros caso de urgencia o secuestrar
7	Ingreso del Paciente a Sala de Internados	1- Recpcionar al paciente en sala		Medico / Enfermera
		2- Completar la Hoja de Enfermería		
		3- Registrar información del paciente en el protocolo de admisión - ficha		
		3- Revisión de indicaciones		
		4- Realizar protocolo pre o post quirúrgico según corresponda		
8	Seguimiento del Tratamiento de la Patología del Paciente y/o Atención Post Quirúrgica	5- Registrar datos del paciente según patología		Medico de turno
		1- Recibir y analizar expediente clínico y ficha		
		2- Realizar evaluación y diagnosticar patología		
		3- Decidir tratamiento y prescribir la receta		
		4- Entregar prescripción para aplicar tratamiento		
9	Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnostico	1- Recibir prescripción medica		Enfermera / Acompañante de paciente
		2- Gestionar medicamentos, insumos o estudios		Personal de enfermería / Farmacia Interna/ Servicios de Estudios de Diagnostico / Médicos/ Acompañante de paciente
		3- Entregar medicamentos, insumos o estudios		Cajero / Operador Cuenta Pariente
10	Administración de medicamentos, insumos o realización de estudios auxiliares de diagnostico	1- Recibir medicamentos, insumos o estudios		Enfermería / Acompañante de paciente / Paciente
		2- Aplicar medicamentos, insumos o estudios		
		3- Registrar medicamentos, insumos o estudios		

Dr. ANTONIO LACROIX  
 Jefe de Servicio GENERAL  
 Hospital de Trauma "Manuel Giugli"

N°	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)	
11	Realización del Acto Quirúrgico	1- Verificar protocolos asociados al quirófano		Jefa de Enfermería de Quirófano
		2- Recibir al paciente en quirófano		Jefatura de enfermería y Enfermera Circular
		3- Evaluar cuadro clínico del paciente y su estudios auxiliares.		Anestesiista / Anestesiólogo
		4- Realizar la cirugía		Medico cirujano
		5- Trasladar al paciente a la sala o servicio de terapia		Enfermera Circular / Enfermera de Sala
12	Documentación del Acto Quirúrgico Realizado al Paciente	1- Realizar anotaciones		Jefa de Enfermería de Quirófano
		2- Generar informes de cirugías programadas		
		3- Remitir documentación del paciente		
13	Atención de Paciente en Terapia	1- Informar disponibilidad de cama		Medico de Terapia
		2- Recepcionar al paciente en el servicio de Terapia		Enfermera de Área
		3- Recibir y analizar expediente clínico y ficha		Medico / Enfermera
		4- Realizar evaluación y diagnosticar evolución del paciente		
		5- Realizar el tratamiento de acuerdo a patología		
		6- Registrar la evolución del paciente en el expediente clínico		
		7- Trasladar al paciente		Enfermera de Área
14	Rehabilitación y readaptación del paciente	1- Recibir orden para tratamiento		Kinesiólogo
		2- Programar la aplicación de tratamiento		
		3- Aplicación del tratamiento		
		4- Registrar tratamiento		
		5- Registrar Alta o Direccionamiento del Paciente.		Medico Jefe del Servicio
15	Monitorear y Documentar la Evolución del Cuadro Clínico del Paciente	1- Recibir y analizar expediente clínico y ficha		Medico tratante / Enfermería
		2- Realizar evaluación y diagnosticar evolución del paciente		
		3- Registrar la evolución del paciente en el expediente clínico		
		4- Decidir continuidad del tratamiento o cambio y prescribir la receta		
		5- Comunicar la situación del paciente: (1) Alta, 2) Referencia a otro servicio, 3) Óbito y 4) Fuga )		
		6- Proporcionar indicaciones post quirúrgica		
16	Alta y Egreso Hospitalario del Paciente	1- Recepción de informe de situación del paciente		Jefe Medico del Área
		2- Completar la documentación relacionada al egreso del paciente.		
		3- Firmar la documentación relacionada al egreso del paciente.		
		4- Remitir hoja de egreso hospitalario y expediente para gestionar alta		Enfermera de Área
		5- Verificar la obtención del Alta Administrativa		Portero de Piso

Dr. ANTONIO DEL CASTILLO LACROIX  
 DIRECTOR GENERAL  
 Hospital General "Manuel Gálvez"

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)	
17	Registro de Datos Estadísticos	1-Recibir expediente y actualizar información		Auxiliar de Estadísticas
		3- Cargar los datos de registros hospitalarios		
		4- Remitir expediente		
18	Archivo de Expediente Clínico de Paciente	1- Recibir y Controlar el expediente		Administrativo Dpto. de Admisión y Archivo
		2- Archivar expediente		

VERDAD O

Elaborado por: Equipo Técnico MUEP HMG Fecha: 29/07/16

Revisado por: Prof. DE ANIMAL FRAJEDA L, Director G. Fecha: 29/07/16

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



Dr. ANTONIO PILAR DE PLACROS  
 DIRECTOR GENERAL  
 Hospital de Trauma "Manuel Glagol"

INSTITUCIÓN:



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE COMPARATIVO DE CONTROL ESTRATEGICO

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA SALUD  
ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS  
FORMATO: Identificación de Riesgos - Actividades  
N°: 76

(1) Proceso	GESTIÓN DE RESOLUTIVO EN SALUD	CÓDIGO:
(2) Subproceso	ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA	CÓDIGO:

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (personas, materiales, equipos, instalaciones o entorno)	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS EFECTOS- Costo de información - Pérdida de datos - Care de atención - Interrupción de servicios - Daño a imagen - Daño al paciente - Pérdida de recursos.
Identificación y Filiación del Paciente	Conocer la identidad del paciente para la correcta prestación del servicio y posterior registro de información	Demora Inexactitud	Retrasos en la atención al paciente  Error o registro incompleto de los datos del paciente	Personas/ Infraestructura/Entorno  Personas (RRHH y paciente) / Infraestructura	Falta de personal idóneo. Desajustes. Recursos insuficientes. Aumento. Alta demanda de servicio en forma suspendida por catástrofes  Desatención o desatención en horario de falta. Sobrecarga de trabajo. Paciente o terceras persona previene datos falsos o incorrectos o incompletos.	(9) EFECTOS EFECTOS- Costo de información - Pérdida de datos - Care de atención - Interrupción de servicios - Daño a imagen - Daño al paciente - Pérdida de recursos.
Valoración Médica del paciente	Proporcionar la atención oportuna para el cuidado del paciente a fin de evaluar la hospitalización del mismo.	Demora  Desajuste	Retrasos para la recepción del paciente  Resolver la hospitalización de un paciente cuya condición no lo amerite o en el servicio exista la posibilidad de complicaciones o agravamiento de la salud. Mala técnica de la valoración	Personas/Infraestructura/ equipos/ Entorno  Personas (RRHH y paciente)	Falta de comunicación y coordinación durante el trabajo. Factores inherentes al centro hospitalario (Falta de compromiso del personal, superposición de pacientes, dificultad para establecimiento y acceso al centro hospitalario, falta de organización, falta de cama y espacios para la atención del paciente, conflictos internos)  Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Efectos adversos (desmotivación, imprudencia e imprudencia del personal de salud). Datos incorrectos e incompletos proporcionados por el Paciente. Mala técnica del tratamiento (frecuencia inadecuada e individual a un tratamiento farmacológico correcto)	Agravamiento de estado de salud del paciente. Quejas de daños a la imagen.  Error en la identificación del paciente y del diagnóstico y tratamiento. Imposibilidad para la valoración del paciente (errores en dirección y laberinto). Estadísticas imprecisas/inadecuadas. Limitaciones para trabajos de investigación.  Agravamiento de estado de salud del paciente. Quejas de daños a la imagen. Pérdida de credibilidad del sistema de salud
Resolución de	Decidir oportunamente la hospitalización del	Incumplimiento.  Error	No realizar la valoración médica adecuada según protocolo vigente. Los registros médicos realizados por el médico en el expediente clínico o resultados en forma deficiente.  Error en la realización, transcripción y entrega de resultados. Información de paciente incorrecta por mala identificación. Equívocos en el mismo y uso de los equipos.	Personas/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso Sobrecarga de trabajo del personal. Equipo e insumos insuficientes para la demanda de pacientes Sobrecarga técnica del equipo.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnósticos y tratamiento equivocados. Retrasos en el estudio con aumento del costo y diagnóstico y tratamiento tardío. Diagnóstico y tratamiento equivocado. Subselección de los pacientes a estudio retrospectivo. Problemas éticos legales. Quejas de pacientes. Daños a la imagen.

Dr. ANTONIO MARIANO TATTOLO  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trauma "Manuel Gálvez"

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RECURSOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (personas, materiales, equipos, instalaciones o entorno)	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS adversos - Lesiones o Minusvalías, - Sanciones, - Daño de imagen, - Medios económicos, - Daño de bienes, - Interrupción de servicios, - Daño de imagen, - Daño al ambiente, - Pérdida de mercado.
reorientación del paciente	paciente para continuar el tratamiento de su patología	Suspensión	Información o imposibilidad de la realización del servicio al paciente	Personas (paciente) / equipos	Parámetros del paciente que sobrepasan la capacidad del equipo. Equipos e insumos insuficientes. Falta técnica o suspensión del funcionamiento del equipo por falta de mantenimiento adecuado y oportuno de los mismos. Imposibilidad de realización de cirugía por falta de materiales (general o especializada (ortomaterial, neurología, etc.))	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
Programación y registro de cirugía para hospitalización del paciente	Establecer la fecha de acuerdo a los recursos disponibles para continuar el tratamiento de su patología	Demora	Retrasos en la asignación de fecha para cirugía al paciente	Personas / Infraestructura / Entorno	Acumulación de pacientes por diversas escasezas de administrabilidad (Urgencia, Programado, Cuadros Críticos). Falta de gestión administrativa. Injerencia política.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
Admisión Hospitalaria	Asegurar los recursos y los requisitos médicos pre quirúrgicos para la atención integral del paciente en el servicio.	Suspensión	Interrupción o imposibilidad de ser fecha para hospitalizar al paciente	Personas / Infraestructura / Entorno	Cambio insuficiente (por saturación del servicio, retardo en el alta o en la salida del paciente del servicio), materiales no disponibles (obra, abastecidos), Provisión de materiales de uso crítico no adecuados proporcionados por los proveedores a los pacientes.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
		Corrupción / Cohecho	Realizar pedido de beneficios particulares o solicitar otros beneficios a cambio de la admisión del paciente	Personas (factor humano interno y externo)	Intereses creados. Recibir de terceros beneficios para realizar la internación de pacientes. Falta de valores éticos. Impunidad. Ausencia de controles.	Daño al paciente (aumento de costos, abandono del tratamiento), Daño a la institucionalidad y a la imagen. Pérdida de credibilidad.
		Corrupción / Cohecho	Realizar pedido de beneficios particulares a cambio de la admisión del paciente	Personas (factor humano interno y externo)	Intereses creados. Recibir de terceros beneficios para realizar la internación de pacientes. Falta de valores éticos. Impunidad. Ausencia de controles.	Daño al paciente (aumento de costos, abandono del tratamiento), Daño a la institucionalidad y a la imagen. Pérdida de credibilidad.
		Suspensión	Imposibilidad de hospitalizar al paciente por falta de cama	Instalaciones / Personas	Parámetros del paciente que sobrepasan la capacidad del servicio.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Incumplimiento	No cumplir las indicaciones médicas pre quirúrgicas por parte del paciente (por el mismo o sus allegados).	Paciente / Familiares /	Desobediencia. Desatención.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Problemas médicos legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Demora	Retrasos en la atención al paciente	Personas / Infraestructura / Entorno	Acumulación de pacientes por diversas escasezas de administrabilidad (Urgencia, Programado, Cuadros Críticos). Falta de gestión administrativa. Injerencia política.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
		Suspensión	Imposibilidad de hospitalizar al paciente por falta de cama (por saturación del servicio, retardo en el alta o en la salida del paciente del servicio).	Instalaciones / Personas	Requerimientos para la atención del paciente sobrepasan la capacidad del servicio.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
Hospitalización del Paciente	Brindar al paciente la atención médica para la realización de exámenes, tratamiento y seguimiento evolutivo de una patología determinada.	Error	Error en el diagnóstico o diagnóstico incompleto, con o sin error del tratamiento.	Personas (RRHH y pacientes) /	Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Deshumanización. Injerencia e impunidad del personal de salud. Datos incorrectos o incompletos provistos por el Paciente, incumplimiento del tratamiento (respuesta inadecuada e individual a un tratamiento farmacológico correcto).	Daños al paciente (tratamiento inadecuado con daño a la salud, mayor cantidad de días para recuperación, etc.) Eventual mala praxis. Daño a la imagen institucional.

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (personas, materiales, equipos, instalaciones o entorno)	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS adversos - Lesiones e intoxicaciones - Daños de bienes - Pérdidas económicas - Daño de bienes - Interrupción de servicios - Daño a imagen - Daño al ambiente - Pérdida de mercado.
Ingreso del Paciente a Sala de Internados	Ejecutar el tratamiento a la patología del paciente en un ambiente adecuado a sus necesidades	Densidad	Retrasos en la atención al paciente ya admitido por escasez de recursos	Personas/ Infraestructura/Entorno	Falta de interés. Acumulación de pacientes por diversos escenarios de admisibilidad (Urgencia, Programa de Cuidados Críticos)	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
		Epilepsia	Aparición de varios casos en personas previamente sanas debido a una enfermedad, en un mismo lugar y tiempo	Personas/ Infraestructura/Entorno	Exposición de pacientes con patologías contagiosas a personas potencialmente susceptibles a contagio. Accidentes múltiples (tráfico, ocupacionales o grandes eventos)	Quejas de pacientes, daños a la imagen. Aumento del gasto en salud.
Seguimiento del Tratamiento de la Patología del Paciente	Reincorporar al paciente a sus actividades con las indicaciones respectivas, documentando el proceso	Accidente	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de la clínica.	Infraestructura/Entorno	Distracción. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Infraestructura inadecuada	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
		Enfermedades	Alteración de un organismo por causas internas o externas.	Personas/ Infraestructura/Entorno	De alto impacto (gripe, dengue), enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión), hereditarias (cáncer, enfermedades) y de etiología externa (accidentes y agresiones).	Infección intra hospitalaria. Pérdida de días laborales Hospitalización. Alto costo de tratamiento. Descompensación. Muerte.
		Disturbio	No brindar la asistencia oportuna y/o puntual en cada circunstancia. No documentar claramente la asistencia brindada	Personas (R/R/H)	Falta de compromiso del personal. Impericia. Negligencia. Falta de competencia profesional.	Agravamiento del estado de salud. Problemas legales. Daño a la imagen institucional.
		Error	Efecto adverso en el tratamiento del paciente y estudios complementarios, o medicación.	Personas/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Sobrecarga técnica del equipo. Desmotivación, imprudencia e inspección del personal de salud.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Efectos Adversos (tratamiento inadecuado con daño a la salud; mayor cantidad de días para recuperación, etc.). Evento mortal. Daño a la imagen institucional. Problemas legales. Quejas de pacientes.
		Incumplimiento	No realizar los registros médicos indicados en el expediente clínico. Mala técnica de los indicaciones	Personas/ Recursos	Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Efectos adversos (imprudencia e inspección del personal de salud).	Mención inadecuada, problemas legal-administrativos, Subregistro. Daños a la imagen.
		Demanda	Acciones legales por parte del paciente, familiares o acompañantes por no haberse atendido las indicaciones por el servicio recibido	Personas	Falta de compromiso del personal. Negligencia. Falta de competencia profesional.	Problemas médicos legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.

Dr. ANTONIO ENRIQUE GARCÍA GONZÁLEZ  
 Director General  
 Hospital de Truena "Manuel Góngora"

(2) ACTIVIDADES	(4) OBJETO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (generador, materiales, equipos, instalaciones o entorno)	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS (Lesiones o infecciones, - Sanciones - Daño a la información, - Pérdida económica, - Daño al bienestar, - Interrupción de servicios, - Daño al ambiente, - Pérdida de recursos)
Gestión de Provisión medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Proveer al paciente los medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico necesarios para su tratamiento adecuadamente en el sistema.	Demora	Retraso en la provisión de medicamentos, insumos o estudios	Personal/ Infraestructura/Entorno	Falta de personal adhoc. Disponerías, recursos insuficientes. Injerencia política.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
	Proveer al paciente los medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico necesarios para su tratamiento adecuadamente en el sistema.	Suspensión	Interrupción o imposibilidad de la realización del servicio al paciente	Personas (pacientes)/ equipos	Falta de los medicamentos o insumos para el paciente. Parámetros del paciente que sobrepasan la capacidad del equipo. Equipos e insumos insuficientes. Falta técnica o suspensión del funcionamiento del equipo por falta de mantenimiento adecuado y oportuno de los mismos.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
Administración de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Aplicación de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico al paciente	Error	Efecto adverso en el tratamiento del paciente y estudios complementarios, o medicación administrada	Enfermera / Personal en Farmacia / Médicos	Ausencia de controles. Falta de competencias.	Pérdida de credibilidad. Desabastecimiento.
	Aplicación de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico al paciente	Demora - Quejosa	Acciones legales por parte del paciente, familiares o acompañantes por reclamo ante insatisfacción por el servicio recibido	Enfermera / Personal en Farmacia / Médicos	Ausencia de controles. Falta de competencias.	Pérdida de credibilidad. Desabastecimiento.
Realización del Acto Quirúrgico	Proveer al paciente el tratamiento médico y/o quirúrgico según la patología diagnosticada documentando el proceso, para	Falta de Hardware o Software	Falta / falta de equipos o sistema utilizados en el quirófano	Personal/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Imprecisión e impericia del personal de salud.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Efectos Adversos (tratamiento inadecuado con daño a la salud, mayor estancia días para recuperación, etc.). Eventual mala praxis. Daño a la imagen institucional. Problemas médico legales. Quejas de pacientes.
	Proveer al paciente el tratamiento médico y/o quirúrgico según la patología diagnosticada documentando el proceso, para	Demora - Quejosa	Acciones legales por parte del paciente, familiares o acompañantes por reclamo ante insatisfacción por el servicio recibido	Personal/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Imprecisión e impericia del personal de salud.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Efectos Adversos (tratamiento inadecuado con daño a la salud, mayor estancia días para recuperación, etc.). Eventual mala praxis. Daño a la imagen institucional. Problemas médico legales. Quejas de pacientes.
Realización del Acto Quirúrgico	Proveer al paciente el tratamiento médico y/o quirúrgico según la patología diagnosticada documentando el proceso, para	Falta de Hardware o Software	Falta / falta de equipos o sistema utilizados en el quirófano	Personal/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Imprecisión e impericia del personal de salud.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
	Proveer al paciente el tratamiento médico y/o quirúrgico según la patología diagnosticada documentando el proceso, para	Error	Error en la realización de procedimientos. Equivocación en el manejo y uso de los equipos.	Personal/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Sobrecarga técnica del equipo.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Repetición del estado con aumento del costo y diagnóstico y tratamiento tardío. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Sobreposición de los pacientes a estudios riesgosos. Problemas médico legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
Realización del Acto Quirúrgico	Proveer al paciente el tratamiento médico y/o quirúrgico según la patología diagnosticada documentando el proceso, para	Accidente	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de las cosas	Personal/ Infraestructura/Entorno	Distorsión. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen.
	Proveer al paciente el tratamiento médico y/o quirúrgico según la patología diagnosticada documentando el proceso, para	Enfermedades	Afectación de un organismo por causas internas o externas	Personal/ Infraestructura/Entorno	De tipo infecciosas (gripe, dengue), enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión), hereditarias (cáncer, discapacidades) y de lesiones externas (accidentes y traumatismos).	Infección intra hospitalaria. Pérdida de días laborales hospitalización. Alto costo de tratamiento. Discapacidades. Muerte.

(1) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (personas, materias, equipos, instalaciones o entorno)	(8) CAUSAS	(6) EFECTOS (lesión, lesiones o deterioros, - Juveniles - Daño de la información - Pérdida de datos - Daño de bases - Interrupción de servicios - Daño de imagen - Daño al ambiente - Pérdida de vidas)
Documentación del Acto Quirúrgico Realizado al Paciente	Interrumpir a sus actividades	Sugerencia	Interrupción o imposibilidad de la realización del servicio al paciente	Personas (pacientes), equipos	Falta de los medicamentos o insumos para el paciente. Parámetros del paciente que sobrepasan la capacidad del equipo. Equipos e insumos insuficientes. Falta técnica o capacitación del autocorrimiento del equipo por falta de mantenimiento adecuado y oportuno de los mismos.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Incumplimiento	No cumplir con las normativas que regulan al sector médico. Mala técnica de las indicaciones.	Personas	Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Efectos adversos (irritabilidad e impigencia del personal de salud).	Atención inadecuada, problemas legales/laborales, Subregistro. Daños a la imagen.
		Demandas - Quejas	Acciones legales por parte del paciente, familiares o acompañantes por reclamo ante insatisfacciones por el servicio recibido.	Personas	Falta de cumplimiento del personal - Negligencia. Falta de competencia profesional.	Problemas médicos legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Incorrectitud	Error o registro incompleto de los datos del paciente.	Personas (física) y paciente / Infraestructura	Distracción o desatención en llenado de ficha. Sobrecarga de trabajo. Paciente o recepcionista provee datos falsos o incorrectos o incompletos.	Error en la identificación del paciente y del diagnóstico y tratamiento... imposibilidad para la ubicación del paciente (errores en dirección y número); Estadísticas incorrectas/inadecuadas. Limitaciones para trabajos de investigación.
		Incumplimiento	No realizar los registros médicos requeridos en el expediente clínico. Mala técnica de las indicaciones.	Personas	Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Efectos adversos (irritabilidad e impigencia del personal de salud).	Atención inadecuada, problemas legales/laborales, Subregistro. Daños a la imagen.
		Demandas - Quejas	Acciones legales por parte del paciente, familiares o acompañantes por reclamo ante insatisfacciones por el servicio recibido.	Personas	Falta de cumplimiento del personal. Negligencia. Falta de competencia profesional.	Problemas médicos legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Error	Error humano en la valoración del paciente. Error de lectura por falta de los equipos biomédicos. Esguincación en el manejo y uso de los equipos. Error en la indicación. Error en la ejecución de la indicación.	Personas / Equipos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal. Exámenes e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Falta de Control y Mantenimiento de Equipos. Sobrecarga técnica del equipo.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Repetición del estudio con aumento del costo y diagnóstico y tratamiento errado. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Subregistro de los pacientes a estudios riesgosos. Problemas médicos legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Sabotaje	Destruir, inutilizar, desaprovechar de cualquier modo, dañar herramientas, insumos, materiales, paralizar el servicio o homicidio de pacientes con fines conflictivos de rango.	Personas	Percepción del sabotador, intereses egoístas, venganza, odio.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Daños a la imagen. Muerte.
		Accidente	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de las cosas.	Personas / Infraestructura/Entorno	Distracción. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Falta de Control y Mantenimiento de la estructura edilicia y/o los Equipos biomédicos.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento errado. Quejas de pacientes / acompañantes, daños a la imagen, Muerte.

Dr. AMELIA ROSARIO LAURICIA  
 DIRECTORA GENERAL  
 Hospital de Tweren "Manuel Góngora"

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (personas, materiales, equipos, instalaciones o entorno)	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS directos: Lesiones o intoxicaciones. Servicios. Daño de la información. Pérdidas económicas. Daño de imagen. Interrupción de servicios. Daño de imagen. Daño al ambiente. Pérdida de mercado.
Rehabilitación y readaptación del paciente	seleccionar una antigüa determinada	Enfermedades	Mención de un organismo por causas internas o externas.	Personas/Infraestructura/Entorno	De alto infeccioso (gripe, dengue intrahospitalarios), enfermedades zoonosis (tuberculosis, hepatitis), parásitos (caricar, desparasitar) y de lesiones externas (accidentes y agresiones).	Infección entre hospitalaria. Período de días laborales o Ausentismo. Hospitalización. Alto costo de tratamiento. Discapacidades. Muerte.
		Incumplimiento	No realizar los registros médicos indicados en el expediente clínico. Mala técnica de las indicaciones.	Personas	Competencia inadecuada del personal de salud. Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo. Efectos adversos (irritaciones e infección del personal de salud).	Atención inadecuada, problemas legales/laborales. Subregistro. Daños a la imagen.
		Demanda - Querrela	Acciones legales por parte del paciente, familiares o acompañantes por reclamo ante instituciones por el servicio recibido. Mala atención del demandante.	Personas, materiales, equipos, instalaciones o entorno	Falta de atención o compromiso del personal. Sobrecarga de trabajo. Negligencia. Falta de competencia profesional. Mala instrucción del demandante.	Problemas médicos legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
	Error	Realización de procedimientos inadecuados	Personas (factor humano interno y externo)	Distracción o desatención. Sobrecarga de trabajo. Falta de compromiso. Indicaciones de tratamiento incompletas.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Quejas de pacientes, daños a la imagen, problemas legales.	
	Supervisión	Interrupción o imposibilidad de la realización del servicio al paciente.	Personas (paciente)/ equipos	Parámetros del paciente que sobrepasan la capacidad del equipo. Equipo e insumos insuficientes. Falta técnica o suspensión del funcionamiento del equipo por falta de mantenimiento adecuado y oportuno de los mismos.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Quejas de pacientes, daños a la imagen.	

Dr. ANÍBAL ESPINOSA GARCÍA  
 Hospital de Trauma "Miguel Gaján"

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (personas, materiales, equipos, instalaciones o entorno)	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS EFECTOS: Lesiones o fallecimientos. - Sanciones. - Daño a la información. - Pérdidas económicas. - Daño a bienes. - Interrupción de servicios. - Daño de imagen. - Daño al ambiente. - Muerte de paciente.
Monitorear y Documentar la Evolución del Cuadro Clínico del Paciente	Monitorear la Evolución del Cuadro Clínico del Paciente con la Técnica aplicada para reincorporarlo a sus actividades.	Error	Efecto adverso en el tratamiento del paciente y estudios complementarios, o medicación.	Personas/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Sobrecarga técnica del equipo. Deshumanización, impuntualidad e impigencia del personal de salud.	Aggravamiento de estado de salud del paciente. Efectos Adversos (tratamiento inadecuado con daño a la salud, mayor cantidad días para recuperación, etc.). Eventual mala praxis. Daño a la imagen institucional. Problemas medico legales. Quejas de pacientes.
		Incumplimiento	No realizar los registros médicos y de enfermería indicados en el expediente clínico o realizados en forma deficiente.	Personas/ Recursos	Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Efectos adversos (impuntualidad e impigencia del personal de salud). Negligencia.	Atención inadecuada. Problemas legal-laborales. Sub-registro. Daños a la imagen.
Alta y Egreso Hospitalario del Paciente	Reincorporar al paciente a sus actividades con las indicaciones respectivas, documentando el proceso.	Desajuste	Error en la aplicación de la técnica al paciente. Mala técnica de las indicaciones.	Personas (PPI-H) y pacientes)	Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Efectos adversos (deshumanización, impuntualidad e impigencia del personal de salud). Datos incorrectos o incompletos proveídos por el Paciente. Mismatch del tratamiento (respuesta inadecuada e individual e inadecuado a un tratamiento farmacológico correcto).	Daños al paciente (tratamiento inadecuado con daño a la salud; mayor cantidad días para recuperación, etc.). Eventual mala praxis. Daño a la imagen institucional.
		Demanda - Quejita	Acosos legales por parte del paciente, familiares o acompañantes por reclamo ante insatisfacciones por el servicio recibido.	Personas	Falta de compromiso del personal. Negligencia. Falta de competencia profesional.	Problemas medico legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
Alta y Egreso Hospitalario del Paciente	Reincorporar al paciente a sus actividades con las indicaciones respectivas, documentando el proceso.	Demora	Retrasos en el proceso de salida del paciente para abandonar el servicio por escasez de recursos económicos, personas que se ocupan de él.	Paciente / Familiares /	Falta de recursos económicos del paciente/acompañante. Desánimo de familiares para ocuparse del paciente.	Impuntualidad que otros pacientes sean hospitalizados (rotación de camas). Utilización de recursos adicionales. Retraso del paciente.
		Error	Error en el diagnóstico o diagnóstico incompleto, en las indicaciones dadas. Error en la medicación al prescripción medica.	Personal/ Equipos/Insumos	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal por pacientes. Equipos e insumos insuficientes para la demanda de pacientes. Sobrecarga técnica del equipo.	Aggravamiento de estado de salud del paciente. Efectos Adversos. Problemas medico legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.

Dr. ANIBAL PÉREZ MORALES  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trujillo "Manuel Gálvez"

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR (personas, materiales, equipos, instalaciones o sistema)	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS NECIOS- Lesiones o fallas en la atención, pérdida de información, pérdida de datos, interrupción de servicios, falta de higiene, daño al ambiente, pérdida de recursos.
Registro de datos estadísticos	Monitoreo actualizado la información para la toma de decisiones.	Error	Equivalencia en el registro de la información indicada en el documento	Personas	Falta de competencia, atención o comprensión. Sobrecarga de trabajo del personal.	Datos incorrectos, toma de decisiones erradas
		Inexactitud	Error o registro incompleto de los datos relacionados al paciente. Ausencia de documentación por extraviado	Personas (RPH-H y pacientes) / Infraestructura	Distorsión o desatención en llenado de ficha/expediente clínico. Sobrecarga de trabajo. Paciente o terceros proveen datos falso o incorrectos o incompletos.	Error en la identificación (falsedad) del paciente, del diagnóstico y tratamiento. Imposibilidad para la ubicación del paciente (relatos en dirección y teléfono). Estadísticas imprecisas/inadecuadas. Limitaciones para trabajos de investigación. Sujeto registro
		Fallas de Hardware o Software	Falta / falta de equipos o sistema	Auditor de Estadísticas /	Falta de insumos, equipos y falta de RPH-H, abastecimiento, falta de mantenimiento de equipos.	Demora y desorganización, imposibilidad de cumplir con los demás pasos del proceso.
		Fallas de Hardware o Software	Falta / falta de equipos o sistema	Administrativo de Depto. de Archivo y Admisión	Falta de insumos, equipos y falta de RPH-H, desatención, falta de mantenimiento de equipos.	Demora y desorganización, imposibilidad de cumplir con los demás pasos del proceso.
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Reorganizar los Anexos/Enteros Documentados del Servicio a Pacientes	Desorden	Desgaste o pérdida de fichas / expediente clínico del paciente.	Administrativo de Depto. de Archivo y Admisión	Falta de infraestructura adecuada para el resguardo de documentos.	Demora y desorganización, imposibilidad de cumplir con los demás pasos del proceso. Pérdida de información del paciente.
		Incumplimiento	Falta de archivo de documento	Administrativo de Depto. de Archivo y Admisión	Falta de insumos, equipos y falta de RPH-H, desatención, desmotivación del personal, falta de comprensión.	Imposibilidad de contar con documentación en orden a tiempo. Duplicación de Fichas. Retraso. Mal uso de recursos.

Elaborado por: Equipo Técnico UICP HMA Fecha: 24/04/16

Revisado por: PROF. DR. ANTONIO TRUJILLO SUAREZ Fecha: 24/04/16

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



*Manuel Góngora*  
**DIRECTOR GENERAL**  
 Hospital de la Universidad de la Habana



Ministerio de Salud  
República Dominicana

GOBIERNO NACIONAL

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
ESTÁNDAR: ANÁLISIS DE RIESGOS  
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades  
Nº: 75

MACROPROCESO:	Gestión de Atención en Salud	CÓDIGO:	CALIFICACIÓN			(3) Evaluación	(8) Medidas de Respuesta
			(5) Ponderación	(6) Impacto	(7) Frecuencia		
PROCESO:	Gestión de Resiliencia de la Salud	CÓDIGO:					
SUBPROCESO:	Atención médica hospitalaria	CÓDIGO:					
(3) Actividades	(4) Riesgos						
Identificación y Filiación del Paciente	Demora		2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Comparar. Capacitar al funcionario en sus tareas y plazos. Controlar los tiempos de respuesta en servicios.
	Inexactitud		2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Comparar. Capacitar al funcionario en el llenado correcto de fichas de pacientes. Establecer un control aleatorio del llenado de fichas.
	Demora		3	10	30	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Comparar. Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios, permitiendo la descongestión de pacientes en servicios de referencia o especialización, orientando debidamente a los pacientes. Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.
Valoración Médica del paciente	Dejarlo		1	10	10	TOLERABLE	Proteger. Comparar. Formación, capacitación y especialización del personal, rescatando en competencias adquiridas acorde al servicio en el que se desempeña. Evaluación semestral crítica y objetiva de desempeño de las tareas por competencias, utilizando herramientas eficaces de medición como examen de conocimiento intelectual y práctico.
	Incumplimiento		1	20	20	MODERADO	Proteger. Comparar 1) Protocolar los diferentes servicios por especialización y desarrollar capacitaciones calendarizadas de aplicación de los mismos. Revisión de la realización de los cronogramas / calendarios de capacitación del personal. 2) Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos. Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento de equipos. Capacitar y concienciar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes. Realizar una revisión aleatoria trimestral de la calidad de la información documental.

Dr. AMILY FERRER LACROIX  
Jefe de Unidad  
Hospital de Trauma "Juan Manuel Góngora"

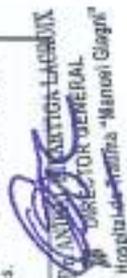
(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Puntuación	(6) Impacto	(7) Frecuencia		
Resolución de valoración del paciente	Suspensión	3	20	60	INACEPTABLE	Evitar el Riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger la institución. Comparar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios, permitiendo la desconexión de pacientes en servicios de referencia o especialistas, orientando decididamente a los pacientes. Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.
	Error	1	20	30	MODERADO	Proteger. Compartir. 1) Implementar programas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos. Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento de equipos. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
Programación y registro de cirugía para hospitalización del paciente	Suspensión	3	10	30	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Compartir. 1) Fortalecimiento de la gestión de los servicios involucrados, optimizando la comunicación y planificación de las actividades implementando un cronograma de cirugías, respetando lo establecido y socializando las contingencias que impiden la realización de las cirugías entre las instancias pertinentes utilizando los canales de comunicación pertinentes.
	Demora	3	10	30	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Compartir. Gerenciamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los recursos. Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.
	Suspensión	1	20	20	MODERADO	Proteger. Compartir. Implementar el Sistema de Referencia y Contra Referencia a través de las Redes de Servicios de Salud. Analizar semestralmente los riesgos disponibles y actuar en de acuerdo a dicha evaluación del funcionamiento efectivo de las RISS.
	Corrupción / Cohecho	1	20	20	MODERADO	Proteger. Compartir. Creación de Comité de Ética por Servicios de Salud para realizar la capacitación y promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional. Contar con un registro de Servicios de Salud que cuente con el Comité de Ética e implementar un seguimiento a la realización y participación de actividades.

Dr. AMILIA  
DIRECTORA GENERAL  
Hospital de Niños "Suañito"

(3) Actividades	(4) Riesgo	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
Admisión Hospitalaria	Comisión / Consejo	1	20	20	MODERADO	Proteger. Comparar. Creación de Comité de Ética por Servicios de Salud para realizar la capacitación y promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional. Comparar con un registro de Servicios de Salud que cuenten con el Comité de Ética e implementar un seguimiento a la realización y participación de actividades.
	Suspensión	1	20	20	MODERADO	Proteger. Comparar. Implementar el Sistema de Referencia y Contra Referencia a través de las Redes de Servicios de Salud. Analizar semestralmente los registros disponibles y actuar en de acuerdo a dicha evolución del funcionamiento efectivo de las RSS.
	Demora	3	10	30	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Comparar. Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios, permitiendo la descongestión de pacientes en servicios de referencia o especializados, orientando debidamente a los pacientes. Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.
	Suspensión	3	10	30	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Comparar. Interactuar con otras dependencias como IBS, CODEMI, APS, Salud Indígena, Salud Mental y Coordinación - Direcciones Regionales de Servicios de Salud para la atención transitoria de pacientes que fueron dados de alta y no salen del servicio por no contar con un responsable que se haga cargo de ellos. Evaluar semestralmente la respuesta de las dependencias afectadas.
Hospitalización del Paciente	Error	1	20	20	MODERADO	Proteger. Comparar. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.

Dr. **MANUEL GIAGINTI**  
**MANUEL GIAGINTI**  
Hospital de Trauma "Manuel Giaginti"

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(6) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Puntuación	(8) Puntuación	(7) Calificación		
Ingreso del Paciente a Sala de Internados	Demora	3	10	30	IMPORTANTE	Prevenir: Proteger. Compartir. Gerenciamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los recursos. Revisar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.
	Epidemia	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir: Proteger. Compartir. Implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones interinstitucionales que cuenten con la asignación de los recursos adecuados para la implementación de estrategias de atención primaria de la salud con énfasis en las comunidades y en las USF de acuerdo a los análisis de investigación ya realizados. Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (climáticos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.
	Enfermedades	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir: Proteger. Compartir. Implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones interinstitucionales que cuenten con la asignación de los recursos adecuados para la implementación de estrategias de atención primaria de la salud con énfasis en las comunidades y en las USF de acuerdo a los análisis de investigación ya realizados. Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (climáticos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.

  
**MARIANA LACORT**  
 DIRECTORA GENERAL  
 Hospital de Materna "Manuel Gálvez"

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(5) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(6) Ponderación	(7) Ponderación	(8) Ponderación		
Seguimiento del Tratamiento de la Patología del Paciente	Omisión	1	20	20	TOLERABLE	Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Controlar la gestión del personal según sus responsabilidades. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Error	1	20	20	MODERADO	Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Controlar la gestión del personal según sus responsabilidades. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Incumplimiento	3	20	60	INACEPTABLE	Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Controlar el cumplimiento de las tareas y del desarrollo del plan de capacitación y concientización del personal.
	Demanda - Querrela	1	20	20	MODERADO	Proteger. Compartir. 1) Mantener una buena comunicación y relacionamiento entre el médico y el paciente/familiares. Realizar contactos de seguimiento durante o posterior al servicio con el paciente / familiar para evaluar el reto recibido. 2) Correcto llenado de los documentos / registros establecidos durante la atención. Control semestral y anual respectivamente la calidad del llenado de documentos por servicio / profesional. 3) Capacitación respecto a las implicaciones médico-legales relacionados al ejercicio de la profesión.

Dr. ANIVAL PÉREZ DE LA LACROIX  
  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trauma Manuel Góngora

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACION			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Ponderación	(6) Impacto	(7) Valor		
Gestión de Provisión medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Demora	3	5	15	MODERADO	Prevenir el riesgo. 1) Implementar cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros)
	Suspensión	2	10	20	MODERADO	Proteger. Comparar. Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos. Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento de equipos. Respeto a insumos y medicamentos genéricos y/o específicos para prevenir un stock mínimo o quiebre de stock previendo contingente en función a hitos de consumo. Controlar porcentaje de dispensación de insumos y medicamentos contra la demanda de los mismos.
	Fraude	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Comparar. 1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.
	Huro	3	20	60	INACEPTABLE	Evitar el Riesgo. Prevenir el Riesgo. Proteger la institución. Comparar. 1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impunidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.
Administración de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Error	1	20	20	MODERADO	Proteger. Comparar. 1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de administración de medicamentos en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
	Desacuerdo	1	20	20	MODERADO	Proteger. Comparar. 1) Capacitación y sensibilización del personal. Aplicar las reglas de administración de medicamentos. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
	Demanda - Querrela	1	10	10	TOLERABLE	Proteger. Comparar. 1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros)

Dr. ANTONIO GONZALEZ  
 Director General  
 Hospital de Trauma "Manuel Góngora"

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACION			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Proba billete	(6) Impacto	(7) Cálculo ciclo		
Realización del Acto Quirúrgico	Fallos de Hardware o Software	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Compartir. Establecer sistema de respaldo de comunicación y capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos. Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de 1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SS7)
	Error	1	20	20	MODERADO	
	Accidente	1	10	10	TOLERABLE	Prevenir. Proteger. 1) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 2) Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (climáticos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos. 4) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 5) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 6) Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente.
	Enfermedades	1	20	40	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Compartir. Implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones interdisciplinarias que cuenten con la asignación de los recursos adecuados para la implementación de estrategias de atención primaria de la salud con énfasis en las comunidades y en las USF de acuerdo a los análisis de investigación ya realizadas. Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (climáticos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.
	Suspensión	3	10	30	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Compartir. 1) Fortalecimiento de la gestión de los servicios involucrados, optimizando la comunicación y planificación de las actividades implementando un cronograma de chequeos, respetando lo establecido y socializando las contingencias que impliquen la realización de las cheques entre las instancias pertinentes utilizando los canales de comunicación pertinentes. Verificar el cumplimiento del cronograma con metas e la disminución del % de suspensiones de actos quirúrgicos.
	Incumplimiento	3	20	60	INACEPTABLE	Prevenir. Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicancias. Controlar la gestión del personal instrumentalmente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar objetivamente las sanciones previstas o a ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Demanda - Querrela	1	10	10	TOLERABLE	Proteger. Compartir. 1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros)

Dr. ANTONIO MANUEL GAGRI  
 DIRECTOR GENERAL  
 Hospital de Travesera Manuel Gagri

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(5) Evaluación	(6) Medidas de Respuesta
		(B) Proba bilidad	(6) Impac to	(7) Calif icació n		
Documentación del Acto Quirúrgico Realizado al Paciente	Inevaditid	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Comparir. Capacitar al fudonario en el llenado correcto de fichas de pacientes. Establecer un control aleatorio del llenado de fichas.
	Incumplimiento	3	20	60	INACEPTABLE	Prevenir. Proteger. Comparir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a los implantes. Controlar la gestión del personal semestralmente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar objetivamente las sanciones previstas o a ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Demencia - Querrela	1	10	10	TOLERABLE	Proteger. Comparir. 1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidad, otros)
	Error	1	20	20	MODERADO	1) Capacitación y sensibilización del personal. 2) Establecer un protocolo de atención. 3) Selección de RRHH competentes. 4) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).
	Sabotaje	1	10	10	TOLERABLE	1) Establecer sistemas de seguridad de acceso a los equipos e instalaciones. 2) Talleres de sensibilización con enfoque a valores éticos para el mejoramiento del clima organizacional.
	Accidente	1	10	10	TOLERABLE	Prevenir. Proteger. 1) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 2) Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (climáticos, sociales, salud, etc.) conlindo con protocolos específicos y personal especializado según los casos. 4) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 5) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 6) Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente.
Atención de Paciente en Terapia	Enfermedades	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Comparir. Implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones interinstitucionales que cuenten con la asignación de los recursos adecuados para la implementación de estrategias de atención primaria de la salud con énfasis en las comunidades y en las USF de acuerdo a los análisis de investigación y resultados. Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (climáticos, sociales, salud, etc.) conlindo con protocolos específicos y personal especializado según los casos.

Dr. ANTONIO GARCÍA LACRUZ  
 Jefe de Clínica de Trauma "Manuel Ojagil"  
 Hospital de Trauma "Manuel Ojagil"

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Puntos de pérdida	(6) Impacto	(7) Calidad		
Rehabilitación y readaptación del paciente	Incumplimiento	3	20	60	INACEPTABLE	Prevenir. Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicancias. Controlar la gestión del personal semestralmente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar objetivamente las sanciones previstas o a ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Demanda - Quejefis	1	10	10	TOLERABLE	Proteger. Compartir. 1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otras)
	Error	1	20	20	MODERADO	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
	Suspensión	1	20	20	MODERADO	1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otros)

Dr.  JUAN CARLOS LACORT  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trauma - Manuel Gálvez

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACION			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
Monitorear y Documentar la Evolución del Cusodio Clínico del Paciente	Error	1	10	10	TOLERABLE	Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Controlar la gestión del personal según sus responsabilidades. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Incumplimiento	3	20	60	INACEPTABLE	Prevenir. Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicancias. Controlar la gestión del personal semestralmente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar objetivamente las sanciones previstas o a ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Desacato	1	20	20	MODERADO	Proteger. Compartir. 1) Formación, capacitación y especialización del personal, resultando en competencias adquiridas acordes al servicio en el que se desempeña. 1)Evaluación semestral crítica y objetiva de desempeño de las tareas por competencias; utilizando herramientas eficaces de medición como examen de conocimiento (teórico) y práctico. 2) Implementar un plan de concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicancias. 2.1)Controlar la gestión del personal semestralmente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar objetivamente las sanciones previstas según la gravedad del caso. 2.1.) Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
	Demanda - Quebrala	1	10	10	TOLERABLE	Proteger. Compartir. 1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los médicos auxiliares de diagnóstico según la demanda. 3) Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, entre).

Dr. ANTONIO GUERRA LACROIX  
 Jefe de Servicio de NEONATOLOGÍA  
 Hospital de Vidua - Manuel Gálvez

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(5) Evaluación	(6) Medidas de Respuesta
		(5) Ponderación	(6) Impacto	(7) Calificación		
Alta y Egreso Hospitalario del Paciente	Demora	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Compartir. Interactuar con otras dependencias como IBS, CODENI, APS, Salud Integral, Salud Mental y Coordinación - Direcciones Regionales de Servicios de Salud para la atención transitoria de pacientes que fueron dados de alta y no tomen del servicio por no contar con un responsable que se haga cargo de ellos. Evaluar semestralmente la respuesta de las dependencias afectadas.
	Error	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Compartir. Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Controlar la gestión del personal según sus responsabilidades. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.
Registro de datos estadísticos	Error	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Compartir. Capacitar y concientizar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes. Realizar una revisión trimestral de la calidad de la información documental.
	Inexistencia	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir. Proteger. Compartir. Capacitar y concientizar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes. Realizar una revisión trimestral de la calidad de la información documental.
	Fallas de Hardware o Software	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Compartir. Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos. Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación con el respectivo plan de mantenimiento preventivo.

Dr. ANTONIO GARCÍA  
  
 Hospital de Trauma "Manuel Gálvez"

(2) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACION			(6) Evaluación	(8) Medidas de Respuesta
		(5) Puntos Proba bilida des	(6) Puntos asac to	(7) Puntos Cali ficación		
	Fallas de Hardware o Software	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Comparar. Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos. Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación con el respectivo plan de mantenimiento preventivo.
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Datamora Incumplimiento	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Comparar. Establecer un lugar de archivo de excedentes manuales asociado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso. Realizar inventarios por muestra en forma semestral al archivo según registros de atención.
	Incumplimiento	2	10	20	MODERADO	Prevenir. Proteger. Comparar. Capacitar y concienciar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes. Realizar una revisión aleatoria trimestral de la calidad de la información documental.
<b>VERIFICACION</b> Elaborado por: <b>ESMILDO TECNICO MERICU ATILES</b> Fecha: <b>24/03/16</b> Revisado por: <b>Prof. DE ANIBAL FILASIONA, DIRECTOR</b> Fecha: <b>29/03/16</b> Aprobado por: _____ Fecha: _____						



  
**DR. ANIBAL FILASIONA**  
 DIRECTOR GENERAL  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS

INSTITUCION:



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO NACIONAL

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACION DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Actividades y Riesgos

Nº: 80

Subproceso: ATENCIÓN MEDICA HOSPITALARIA

Código:

PONDERACION ACTIVIDADES

(2) Actividades	(3) Ponderación %
Identificación y Filtración del Paciente	5%
Valoración Médica del paciente	6%
Resolución de valoración del paciente	8%
Programación y registro de cirugía para hospitalización del paciente	8%
Admisión Hospitalaria	8%
Hospitalización del Paciente	5%
Ingreso del Paciente a Sala de Internados	3%
Seguimiento del Tratamiento de la Patología del Paciente y/o Atención Post Quirúrgica	6%
Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	6%
Administración de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	6%
Realización del Acto Quirúrgico	6%
Documentación del Acto Quirúrgico Realizado al Paciente	3%
Atención de Paciente en Terapia	6%
Rehabilitación y readaptación del paciente	5%
Monitorear y Documentar la Evolución del Cuadro Clínico del Paciente	8%
Alta y Egreso Hospitalario del Paciente	5%
Registro de Datos Estadísticos	5%
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	3%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

PONDERACION RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES

(4) Riesgos	(5) Ponderación %
Demora	8%
Inexactitud	6%
Desacuerdo	8%
Incumplimiento	6%
Omisión	6%
Error	8%
Suspensión	6%
Corrupción / Cohecho	6%
Epidemia	5%
Sabotaje	3%
Accidente	3%
Enfermedades	5%
Demanda - Querrela	5%
Fraude	6%
Fallas de Hardware o Software	6%
Deterioro	5%
Hurto	6%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Equipo Técnico MECIP HUG

Fecha: 29/9/16

Revisado por: Prof. Dr. Anibal Jusseriga, Director General

Fecha: 29/9/16

Probado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



Dr. Anibal Jusseriga  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital de Trauma "Manuel Giagari"

INSTITUCIÓN:



GOBIERNO NACIONAL

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS  
FORMATORIO: Promoción, Riesgos y Actividades  
N°: 85

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA SALUD  
PROCESO: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD  
SUBPROCESO: ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

CODIGO:  
CODIGO:  
CODIGO:

(A) Actividad	Identificación y Filación del Paciente		Variación Médica de paciente		Resolución de valoración del paciente		Programación y registro de cirugía para hospitalización del paciente		Admisión Hospitalaria		Hospitalización del Paciente		Ingreso del Paciente a Sala de Internados		Seguimiento del Tratamiento de la Patología del Paciente y/o Atención Post Quirúrgica		Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico		
	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	
(B) % Ponderación Actividad																			
(1) Riesgos	5%		5%		5%		5%		5%		5%		5%		5%		5%		
Demora	20,00	0,07	30,00	0,15	-	-	30,00	0,19	30,00	0,19	-	-	30,00	0,07	-	-	15,00	0,07	
Inasistencia	20,00	0,08	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Desahucio	-	-	10,00	0,05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Incumplimiento	-	-	20,00	0,08	-	-	-	-	-	-	30,00	0,08	-	-	-	-	-	-	
Omisión	-	-	-	-	40,00	0,20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Error	-	-	-	-	30,00	0,12	-	-	-	-	30,00	0,07	-	-	-	-	-	-	
Suspensión	-	-	-	-	30,00	0,15	-	-	20,00	0,10	-	-	-	-	-	-	-	-	
Comparación / Control	-	-	-	-	-	-	20,00	0,10	20,00	0,10	-	-	-	-	-	-	-	-	
Epidemia	-	-	-	-	-	-	20,00	0,10	20,00	0,10	-	-	-	-	-	-	20,00	0,08	
Subrotaje	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	40,00	0,08	-	-	-	-	
Accidente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Enfermedades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Demanda - Cuarenta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40,00	0,08	-	-	-	-	
Faltas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Faltas de Hardware o Software	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Delincuencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Incendio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
100%	40,00	0,13	40,00	0,20	110,00	0,57	70,00	0,38	70,00	0,36	50,00	0,18	110,00	0,39	130,00	0,46	60,00	0,24	
(C) Total Actividades	17		19		4		10		11		13		3		1		7		

Elaborado por: **ESQUIPO TECNICO MECIP HUS** FECHA: 24/07/16  
 Revisado por: **PROF. DR. ANIBAL FILIBERTI, DIRECTOR** Fecha: 24/07/16  
 Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



Dr. Anibal Filiberti  
 DIRECTOR  
 Hospital de Traumatología y Ortopedia

Administración de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	6%		3%		5%		Atención de Paciente en Terapia		5%		Rehabilitación y readaptación del paciente		8%		Alta y Egreso Hospitalario del Paciente		Registro de Datos Epidemiológicos		Aplicación Expediente Clínico de Paciente		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo		
	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso				
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,22	3	
-	-	20,00	0,94	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,22	10	
20,00	0,10	-	-	-	-	-	-	20,00	0,12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,27	7	
-	-	60,00	0,24	90,00	0,12	90,00	0,20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,14	1	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,28	5	
20,00	0,10	20,00	0,10	20,00	0,07	20,00	0,06	20,00	0,07	20,00	0,07	20,00	0,07	20,00	0,07	20,00	0,07	20,00	0,07	20,00	0,07	0,94	1	
-	-	30,00	0,12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,28	5	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,41	4	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,26	11	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,06	14	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,02	17	
-	-	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	10,00	0,02	0,06	15	
-	-	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	40,00	0,12	0,30	6	
10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	10,00	0,03	0,20	12	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,24	8	
-	-	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	20,00	0,06	0,10	13	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,05	10	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,24	9	
50,00	0,23	150,00	0,69	90,00	0,17	150,00	0,53	150,00	0,13	40,00	0,13	40,00	0,13	100,00	0,15	40,00	0,15	100,00	0,15	40,00	0,15	0,10	0,04	0
14		1		6		2		16		6		16		16		8		12		12				


  
**HOSPITAL GENERAL**
  
 Hospital General - Manual Global