

INSTITUCIÓN:



TESAJ HA TERKO
PICHAVE
MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL

GOBIERNO NACIONAL
GOVERNMENT OF PERU

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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades

Nº: 90

MACROPROCESO:	Gestión de la Salud	CODIGO	
PROCESO:	Gestión de Resolutividad de la Salud		
SUBPROCESO:	Atención medica hospitalaria		
(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Incumplimiento	No realizar aquello a que se está obligado.	1,34	1
Error	Acción equivocada, o desobedecer una normas establecida. Opinión, concepto o juicio falso que proviene de percepción inadecuada o ignorancia; también se llama error al obrar sin reflexión, sin inteligencia o acierto.	0,96	2
Demora	Tardanza en el cumplimiento de algo.	0,82	3
Suspensión	Interrupción de una acción.	0,61	4
Omisión	Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado. Según el código penal, omisión significa omitir auxiliar a una persona cuya vida o salud se encuentre en grave peligro, o prestar asistencia humanitaria en medio de un conflicto armado a favor de las personas protegidas.	0,38	5
Enfermedades	Alteración de un organismo por causas internas o externas.	0,30	6
Desacierto	Equivocación o error en la toma de decisiones.	0,27	7
Fraude	Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien – sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley o a las de un contrato en perjuicio de otro.	0,24	8
Hurto	Apoderarse ilegítimamente de una cosa ajena, sin emplear violencia, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otro.	0,24	9
Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o destiuradas.	0,22	10

Dr. ANIBAL MARRERA SACRIMEX
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trauma "Manuel Giegli"

(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Corrupción / Cohecho	Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias por parte de un funcionario público a cambio de retardar u omitir un acto que corresponda a su cargo, ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, ejecutar actos en el desempeño de sus funciones, o dar información sobre asuntos sometidos a su conocimiento.	0,20	11
Demanda - Querrela	Escrito que se presenta ante un juez para que resuelva sobre un derecho que se reclama contra el deudor u obligado.	0,20	12
Fallas de Hardware o Software	Defecto que puede presentarse en los Comités de un sistema informático, que impide su correcto funcionamiento y de Software defecto que puede presentarse en el conjunto de programas que ha sido diseñado para que la computadora pueda desarrollar su trabajo.	0,13	13
Epidemia	Aparición de enfermedades en dos o mas casos al mismo tiempo en el mismo lugar.	0,06	14
Accidente	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de las cosas.	0,04	15
Deterioro	Daño. Poner en mal estado o en inferioridad de condiciones algo.	0,03	16
Sabotaje		0,02	17

Verificación
Elaborado por: Equipo Técnico de Lic. T.M.G.

Fecha: 28/04/16

Revisado por: Prof. Dr. Anibal Filareto, Director

Fecha: 29/04/16

Aprobado por:

Fecha:



Dr. Anibal Filareto
Hospital de Trauma Manuel Giagni

INSTITUCIÓN:



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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
91

OBJETIVO: Brindar asistencia integral e integrada de manera oportuna en el continuo de atención en salud, en el contexto de la RISS
INSTITUCIONAL:
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA SALUD CÓDIGO:
PROCESO: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD CÓDIGO:
SUBPROCESO: Atención médica hospitalaria CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
	Incumplimiento	1,34	Diseñar e implementar planes de capacitación y concientización del personal respecto a sus tareas, funciones y responsabilidades. Controlando el nivel de eficacia de los mismos a través del monitoreo de su desempeño y registro de quejas respecto a su gestión y aplicando las sanciones correspondientes de acuerdo a la gravedad de los casos.
	Error	0,96	Formación, capacitación y especialización del personal, resultando en competencias adquiridas acordes 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. Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
	Demora	0,82	Capacitar al funcionario en sus tareas y plazos. Controlar los tiempos de respuesta en servicios. Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios. (Gerenciamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los mismos / Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad a los mismos. Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. / Interactuar con otras dependencias como IBS, CODEM, 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.
	Suspensión	0,61	Que cada Servicio de Salud cuente con un Comité de Ética regido por normas y procedimientos de carácter nacional en los cuales se determinen sus funciones y objetivos de promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional logrando un progresivo cambio en las personas. Implementar medidas de control que minimicen el impacto de la injerencia de factores externos en debilitamiento de la atención a la población.
	Omisión	0,38	Formación, capacitación y especialización del personal, resultando en competencias adquiridas acordes 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. Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos). Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
	Enfermedades	0,30	Diseñar e implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones interinstitucionales con los recursos adecuados para el desarrollo acompañado de un plan de capacitación y concientización al personal para la atención a pacientes. 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.
	Desacierto	0,27	Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios. (Gerenciamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los mismos / Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad a los mismos. Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.

Brindar atención de salud

Dr. ANIBAL MORALES LACROIX
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trauma "Manzanillo"

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/ Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
Alta resolutivez requiere Intemación	Fraude	0,24	Diseñar e implementar planes de capacitación y concientación del personal respecto a sus tareas, funciones y responsabilidades. Controlando el nivel de eficacia de los mismos a través del monitoreo de su desempeño y registro de quejas respecto a su gestión y aplicando las sanciones correspondientes de acuerdo a la gravedad de los casos.
	Hurto	0,24	Que cada Servicio de Salud cuente con un Comité de Ética regido por normas y procedimientos de carácter nacional en los cuales se determinen sus funciones y objetivos de promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional logrando un progresivo cambio en las personas. Implementar medidas de control que minimicen el impacto de la injerencia de factores externos en detrimento de la atención a la población.
	Inexactitud	0,22	Diseñar e implementar planes de capacitación y concientación del personal respecto a sus tareas, funciones y responsabilidades. Controlando el nivel de eficacia de los mismos a través del monitoreo de su desempeño y registro de quejas respecto a su gestión y aplicando las sanciones correspondientes de acuerdo a la gravedad de los casos.
	Corrupción / Cohecho	0,20	Que cada Servicio de Salud cuente con un Comité de Ética regido por normas y procedimientos de carácter nacional en los cuales se determinen sus funciones y objetivos de promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional logrando un progresivo cambio en las personas. Implementar medidas de control que minimicen el impacto de la injerencia de factores externos en detrimento de la atención a la población.
	Demanda - Querrela	0,20	Fomentar el uso de canales de comunicación institucional para la expresión de los usuarios. Diseñar e implementar planes de capacitación y concientación del personal respecto a sus tareas, funciones y responsabilidades. Controlando el nivel de eficacia de los mismos a través del monitoreo de su desempeño y registro de quejas respecto a su gestión y aplicando las sanciones correspondientes de acuerdo a la gravedad de los casos.
	Fallas de Hardware o Software	0,13	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático, con medidas de control sobre el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación.
	Epidemia	0,06	Diseñar e implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones interinstitucionales con los recursos adecuados para el desarrollo acompañado de un plan de capacitación y concientación al personal para la atención a pacientes. 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.
	Accidente	0,04	Implementar un plan de capacitación y concientación al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Realizar la revisión del cumplimiento del plan de capacitación y concientación del personal. 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. Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente.

VERSION 01 6,00
 Elaborado por: GRUPO TÉCNICO MEDIC ATING Fecha: 29/10/16
 Revisado por: DR. ANSEL FALCÓNICA, DIRECTOR Fecha: 29/10/16
 Aprobado por: _____ Fecha: _____



ANSEL FALCÓNICA LACROIX
 DIRECTOR GENERAL
 Hospital de Trauma "Manuel Góngora"



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

INSTITUCIÓN:

ACTIVIDADES DE CONTROL

ESTÁNDAR:
Dentro de Centros y Análisis de Efectividad

FORMATO:
96 (iguales)

ACTIVIDADES	(6) Riesgo	(8) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Actividades								
Identificación y Filiación del Paciente	Demora Inexactitud	Capacitar al funcionario en sus tareas y plazos. Capacitar al funcionario en el llenado correcto de fichas de pacientes. Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, priorizando los recursos necesarios, permitiendo la descongestión de pacientes en servicios de referencia o especialidades, orientando debidamente a los pacientes.	Prevenir, Proteger, Compartir. Prevenir, Proteger, Compartir.	Conectivo Conectivo	Controlar los tiempos de respuesta en servicios. Establecer un control aleatorio del llenado de fichas.	0,67 0,67	0,70 0,70	0,69 0,69
Valoración Médica del paciente	Demora Desajuste Incumplimiento	Capacitar y conciliar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes. 1) Protocolizar los diferentes servicios por especialización y desarrollar capacitaciones adecuadas de aplicación de los mismos. 2) Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos.	Prevenir, Proteger, Compartir. Proteger, Compartir.	Conectivo Prevención	Realizar una revisión aleatoria trimestral de la calidad de la información documental. Revisión de la relación de los cronogramas / coberturas de capacitación del personal. Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento de equipos.	0,71 0,71	0,90 0,70	0,81 0,69
	Omisión	Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, priorizando los recursos necesarios, permitiendo la descongestión de pacientes en servicios de referencia o especialidades, orientando debidamente a los pacientes.	Evitar el Riesgo, Prevenir el Riesgo, Proteger la medición, Compartir.	Correctivo	Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.	0,65	0,70	0,65
Resolución de valoración del paciente	Error Suspensión	1) Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos. 2) Implementar un plan de capacitación y conciliación al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 1) Fortalecimiento de la gestión de los servicios involucrados, mejorando la coordinación y planificación de las actividades implementando un cronograma de cruces, respetando la especialidad y socializando las contingencias que impactan la realización de las cruces entre las instancias pertinentes utilizando los canales de comunicación pertinentes.	Proteger, Compartir. Prevenir, Proteger, Compartir.	Prevención Prevención	Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento de equipos. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y conciliación del personal. Verificar el cumplimiento del cronograma con mira a la distribución del % de suspensiones de actos quirúrgicos.	0,67 0,67	0,70 0,70	0,69 0,65
	Demora	Generamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los recursos.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Prevención	Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.	0,57	0,70	0,64
Programación y registro de cirugía para hospitalización del paciente	Suspensión	Implementar el Sistema de Referencia y Contra Referencia a través de las Redes de Servicio de Salud.	Proteger, Compartir.	Prevención	Análisis semestralmente los registros disponibles y actual en de acuerdo a dicha evaluación del funcionamiento efectivo de las RSES.	0,57	0,70	0,64

Actividades	(4) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
	Corrupción / Conflicto	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.	Proteger, Compartir	Prevención	Contar 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.	0.57	0.70	0.64
	Corrupción / Conflicto	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.	Proteger, Compartir	Prevención	Contar 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.	0.67	0.70	0.69
Admisión Hospitalaria	Suspensión	Implementar el Sistema de Referencia y Contra Referencia a través de las Redes de Servicios de Salud.	Proteger, Compartir	Correctivo	Analizar sistemáticamente los registros disponibles y actuar en debida cuenta a dicha evaluación del funcionamiento efectivo de las RSSS.	0.67	0.70	0.69
	Demora	Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios, permitiendo la descentralización de pacientes en servicios de referencia o especializados, orientando debidamente a los pacientes.	Prevenir, Proteger, Compartir	Correctivo	Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.	0.60	0.70	0.65
Hospitalización del Paciente	Incumplimiento	Interactuar con otras dependencias como ISS, CODEM, APS, Salud Inteligente, Salud Mental y Coordinación - Direcciones Regionales de Servicios de Salud para la atención transitoria de pacientes que fueran dados de alta y no salen del servicio por no contar con un responsable que se haga cargo de ella.	Prevenir, Proteger, Compartir	Correctivo	Evaluar sistemáticamente la respuesta de las dependencias afectadas.	0.60	0.70	0.65
	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Proteger, Compartir	Prevención	Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0.67	0.70	0.69
	Demora	Gerenciamiento del Servicio de ajuste a su infraestructura y recursos para focalizar la descentralización de la atención y optimizar los recursos.	Prevenir, Proteger, Compartir	Correctivo	Realizar el seguimiento a los registros de atención a los pacientes y que se ajusten a su zona de influencia.	0.60	0.70	0.65
Ingreso del Paciente a Sala de Internados	Epidemia	Implementar programas específicos promoviendo las tareas 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. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (sísmicos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.	Prevenir, Proteger, Compartir	Prevención	Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0.57	0.70	0.64
	Enfermedades	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. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta inmediata efectiva para casos de desastres (sísmicos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.	Prevenir, Proteger, Compartir	Prevención	Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0.57	0.70	0.64
	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Proteger, Compartir	Correctivo	Controlar la gestión del personal según sus responsabilidades. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0.57	0.70	0.69

Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Seguimiento del Tratamiento de la Patología del Paciente	Incumplimiento	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes	Proteger, Comparar	Previsión	Controlar el cumplimiento las tareas y del desarrollo del plan de capacitación y concientización del personal	0,55	0,70	0,63
	Demanda	1) Mantener una buena comunicación y relacionamiento entre el médico y el paciente/pacientes. 2) Controlar liberado de los documentos / registros establecidos durante la atención. 3) Capacitación respecto a las implicaciones médico-legales reconocidas al ejercer de la profesión	Proteger, Comparar	Correctivo	Realizar contactos de seguimiento durante o posterior al servicio con el paciente / familiar para evaluar el nivel recibido. Controlar semanal y alatorio respecto a la calidad del liberado de documentos por servicio / profesional	0,67	0,70	0,69
Gestión de Provisión medicamentos, insumos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Demora	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.	Prevenir el riesgo	Correctivo	Implementar medidas de expresión del usuario (tempo), bucon da sugerencias, encuestas de satisfacción, encaminación a pacientes y acompañantes con calidez, otros)	1,00	0,70	0,85
	Suspensión	Implementar cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos. Respetar a insumos y medicamentos genéricos y/o específicos para prevenir un stock mínimo o quedarse de stock previniendo contingencias en función a historice de consumo.	Proteger, Comparar	Previsión	Verificar el cumplimiento de cronogramas establecidos para el mantenimiento de equipos. Controlar porcentaje de dispensación de insumos y medicamentos contra la demanda de los mismos.	0,67	0,70	0,69
	Fraude	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Promover la generación de un entorno ético. 3) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.	Prevenir, Proteger, Comparar	Previsión	Implementar sanciones para combatir la impunidad.	0,67	0,70	0,64
	Furto	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Promover la generación de un entorno ético. 3) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.	Evitar el riesgo, Prevenir el riesgo, Proteger la institución, Comparar	Previsión	Implementar sanciones para combatir la impunidad.	0,67	0,70	0,64
	Error	Capacitación y sensibilización del personal. Selección de RRHH competentes. Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SS7)	Proteger, Comparar	Detección	Establecer un proceso de administración de medicamentos en el cual se detallan los procedimientos mínimos a ser aplicados. Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH) para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos)	0,67	0,70	0,69
Administración de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Desacuerdo	Capacitación y sensibilización del personal. Selección de RRHH competentes. Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SS7)	Proteger, Comparar	Previsión	Adejar las reglas de administración de medicamentos. Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH) para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos).	0,67	0,70	0,69
	Faltas de Hardware o Software	Capacitación y sensibilización del personal. Selección de RRHH competentes. Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SS7)	Prevenir, Proteger, Comparar	Detección	Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación con el respectivo plan de mantenimiento de equipos.	0,67	0,70	0,64
Error		1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SS7)	Prevenir, Proteger, Comparar	Previsión	Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH) para satisfacer una demanda contingente, y prevenir reemplazos).	0,67	0,70	0,64
	Accidentes	1) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 2) Realizar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal. 3) Disponer de infraestructura y recursos adecuados para dar respuesta a emergencias para casos de emergencias (atmáticas, caídas, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.	Prevenir, Proteger, Comparar	Previsión	Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los médicos auxiliares de diagnóstico según la demanda (Medir la eficacia con la distribución de casos anualmente.	0,67	0,70	0,64

Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevenciones	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Realización del Acto Quirúrgico	Enfermedades	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 realizados. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus roles 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 emergencias (traumáticos, escólicas, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según las causas.	Prevenir, Promover, Compartir.	Prevención	Medir la eficacia con la disminución de casos anualmente.	0,57	0,70	0,64
	Suspensión	1) Fortalecimiento de la gestión de los servicios involucrados, optimizando la comunicación y planificación de las actividades implementando un cronograma de cargas, respetando lo establecido y socializando las contingencias que impidan la realización de las cargas entre las instancias pertinentes utilizando los canales de comunicación pertinentes.	Prevenir, Promover, Compartir.	Detección	Verificar el cumplimiento del cronograma con miras a la disminución del % de suspensiones de actos quirúrgicos.	0,57	0,70	0,64
	Incumplimiento	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.	Prevenir, Promover, Compartir.	Prevención	Controlar la gestión del personal semestralmente en forma espacial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar oportunamente las sanciones previstas o a ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0,57	0,70	0,64
	Demanda - Querella	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.	Promover, Compartir.	Prevención	Implementar medidas de expresión del usuario (ejemplo, buzon de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidad, otros).	0,57	0,70	0,64
	Inevabilidad	Capacitar al funcionario en el llenado correcto de fichas de pacientes.	Prevenir, Promover, Compartir.	Detección	Establecer un control al menos del llenado de fichas.	0,55	0,70	0,63
	Incumplimiento	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus roles y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicancias.	Prevenir, Promover, Compartir.	Correctivo	Controlar la gestión del personal semestralmente en forma espacial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar oportunamente las sanciones previstas o a ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0,55	0,70	0,63
Documentación del Acto Quirúrgico Realizado al Paciente	Demanda - Querella	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, buzon de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidad, otros).	Promover, Compartir.	Prevención	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación.	0,55	0,70	0,63

Dr. ANTONIO PÉREZ GARCÍA
 Director General
 Hospital de Trauma "Manuel Goyri"

Actividades	(4) Rango	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Error		1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RQH-H competentes. 3) Controlar y/o evitar la asistencia laboral (RQH) para evitar una demanda contingente, y prevenir reacciones. 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).	Proteger, Compartir.	Prevención.	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación.	0,55	0,70	0,63
Saludable		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.	Proteger, Compartir.	Prevención.	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación.	0,55	0,70	0,63
Accidente		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 (sísmicos, 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 médicos auxiliares de diagnóstico según la demanda. 6) Medir la eficacia con la distribución de casos anualmente.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Correctiva.	Controlar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los médicos auxiliares de diagnóstico según la demanda. Medir la eficacia con la distribución de casos anualmente.	0,55	0,70	0,63
Atención de Paciente en Trauma		Implementar programas específicos promoviendo los hábitos a través de acciones interdisciplinarias que cuenten con la adagración 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 distribución 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 (sísmicos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Correctiva.	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación.	0,55	0,70	0,63
Incumplimiento		Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las indicaciones.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Prevención.	Controlar la gestión del personal sistemáticamente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar oportunamente las sanciones previstas o ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0,55	0,70	0,63
Demanda - Quejalla		1) Implementar programa 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 suceso (ejemplo: buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidad, otros).	Proteger, Compartir.	Prevención.	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación.	0,55	0,70	0,63

Dr. ANIBAL PÉREZ
 DIRECTOR GENERAL
 Hospital de Trauma "Manuel Guggi"

Actividades	(6) Riesgo	(5) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Rehabilitación y readaptación del paciente	Error	1) Capacitación y actualización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Control y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH) para atender una demanda contingente, y prevenir reemplazo. 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)	Proteger. Compartir.	Correctivo	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación	0,55	0,70	0,63
	Suspensión	1) Implementar programa 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, buzo de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, etc).	Proteger. Compartir.	Prevision	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación	0,55	0,70	0,63
	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. Coordinar la gestión del personal según sus responsabilidades. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	Proteger. Compartir.	Prevision	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación	0,55	0,70	0,63
	Incumplimiento	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.	Prevenir. Proteger. Compartir.	Correctivo	Controlar la gestión del personal semestralmente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar debidamente las sanciones previstas a ser previstas según la gravedad del caso. Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0,55	0,70	0,63
Monitoriar y Documentar la Evolución del Cuidado Clínico del Paciente	Desajuste	1) Formación, capacitación y especialización del personal, resultante en competencias adecuadas acorde al servicio en el que se desempeña. 2) Implementar un plan de concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicancias.	Proteger. Compartir.	Prevision	1) Evaluación semestral crítica y objetiva de desempeño de las tareas por competencias, utilizando herramientas eficaces de medición como examen de conocimiento intelectual y práctico. 2-1) Controlar la gestión del personal semestralmente en forma imparcial y objetiva según sus responsabilidades y aplicar debidamente las sanciones previstas según la gravedad del caso. 2-1) Revisar el cumplimiento del plan de capacitación y concientización del personal.	0,67	0,70	0,69
	Demanda - Quereña	1) Implementar programa 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, buzo de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, etc).	Proteger. Compartir.	Prevision	Controlar el cumplimiento del plan mantenimiento, del plan de capacitación y de los sistemas de comunicación	0,67	0,70	0,69
	Demora	Integrar con otras dependencias como IBS, CODEM, 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	Prevenir. Proteger. Compartir.	Prevision	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.	Prevision	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
Alta y Egreso Hospitalario del Paciente	Error	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático.	Prevenir. Proteger. Compartir.	Prevision	Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación.	0,67	0,70	0,69

Dr. ANTONIO MARTÍN LARREA
 Director General
 Hospital General de Quereña

Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Electividad
Registro de datos estadística	Incertidumbre	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso.	Prevenir, Proteger, Compartir	Correctivo	Realizar inventarios por muestra en forma semestral al archivo según registros de atención.	0.67	0.70	0.69
	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación por capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	Prevenir, Proteger, Compartir	Preventivo	Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación con el respectivo plan de mantenimiento preventivo.	0.67	0.70	0.69
	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación por capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	Prevenir, Proteger, Compartir	Preventivo	Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación con el respectivo plan de mantenimiento preventivo.	0.67	0.70	0.69
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Deficiente	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso.	Prevenir, Proteger, Compartir	Deficiente	Realizar inventarios por muestra en forma semestral al archivo según registros de atención.	0.67	0.70	0.69
	Incumplimiento	Capacitar y concienciar al personal sobre la importancia e implicaciones de los registros en el proceso de atención a pacientes.	Prevenir, Proteger, Compartir	Preventivo	Realizar una revisión aleatoria trimestral de la calidad de la información documental.	0.67	0.70	0.69

VERSIÓN 01

Elaborado por: **EDUARDO TECNICO MEBER HUIS** Fecha: **27/09/16**

Revisado por: **Prof. Dr. ANTONIO PUERTAS A. DIRECTOR** Fecha: **25/09/16**

Aprobado por: _____ Fecha: _____



DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO
DIRECCIÓN GENERAL
 Hospital de Familiares "José Martí" Guayaquil



MINISTERIO DE SALUD
PÚBLICA
Y FAMILIARES
PROTECCIÓN

GOBIERNO NACIONAL
CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

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

ACTIVIDADES DE CONTROL
ESTÁNDAR:
FORMATO:
N°:

ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES EXISTENTES
96 (ajustado)

(1) MACROPROCESO: Gestión de la Salud
(2) PROCESO: Gestión de Resolutividad de la Salud
(3) SUBPROCESO: Atención médica hospitalaria
(4) ACTIVIDAD:

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Identificación y Filiación del Paciente	Demora	Capacitar al funcionario en sus tareas y papeles.	Registro mensual búsqueda, manual de fichas por nombre o número de expediente	0.67	0.70	0.69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
	Inefectividad	Capacitar al funcionario en el llenado correcto de fichas de pacientes	Registro de información por Depto. de Estadística Revisos de expedientes cuando surgen situaciones médico legales	0.67	0.70	0.68	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
	Demora	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, visitando debidamente a los pacientes.	Intervención del RAC en la atención del paciente.	0.71	0.80	0.81	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
	Desabasto	Capacitar y conciliar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes.	Sin Control - Proceso RAC	0.71	0.90	0.81	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
Valoración Médica del paciente	Incumplimiento	1) Priorizar los diferentes servicios por especialización y desarrollar capacitaciones calibradas de aplicación de los mismos. 2) Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos	Sin Control	0.67	0.70	0.69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Previsión
	Omisión	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.	Intervención del Médico Tratante y Médico de Urgencia	0.65	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
Resolución de valoraciones del paciente	Error	1) Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos. 2) Implementar un plan de capacitación y conciliar al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Intervención del Médico Tratante y Médico de Urgencia	0.67	0.70	0.69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Previsión

Dr. Mónica LACROIX
Coordinadora General
Hospital de Trasmontañas Gigante

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Crónicas de Atención	(12) Tipo de Control
Programación y registro de cirugía para hospitalización del paciente	Suspensión	1) Fortalecimiento de la gestión de los servicios involucrados, optimizando la comunicación y planificación de las actividades implementando un cronograma de cirugía, respetando lo establecido y socializando las contingencias que impidan la realización de las cirugías entre las instancias pertinentes utilizando los canales de comunicación pertinentes.	Existe un comité de mejoramiento que monitorea los controles de gestión con el apoyo de estadísticas que identifica las causas irregulares (registros incompletos, sin firma, etc.). Existe un comité de ética que formalizan y socializan mejoras.	0.60	0.70	0.65	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Demora	Gestionamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los recursos.	Sin Control	0.67	0.70	0.64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Suspensión	Implementar el Sistema de Referencia y Contra Referencia a través de las Redes de Servicios de Salud.	Norma del Sistema de Referencia Contra Referencia (en proceso de aprobación)	0.57	0.70	0.64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Corrupción / Cohecho	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.	Existe un comité de Ética que promueve la sensibilización, formalizan y socializan mejoras.	0.67	0.70	0.64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Corrupción / Cohecho	Creación de Comité de Ética por Servicios de Salud para mejorar la capacitación y promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional.	Existe un comité de mejoramiento que monitorea los controles de gestión con el apoyo de estadísticas que identifica las causas irregulares (registros incompletos, sin firma, etc.). Existe un comité de ética que formalizan y socializan mejoras.	0.67	0.70	0.66	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Admisión Hospitalaria	Suspensión	Implementar el Sistema de Referencia y Contra Referencia a través de las Redes de Servicios de Salud.	Sin Control	0.67	0.70	0.66	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
	Demora	Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios, permitiendo la descongestión de pacientes en servicios de referencia o especialidades, orientados debidamente a los pacientes.	Norma del Sistema de Referencia Contra Referencia (en proceso de aprobación)	0.60	0.70	0.65	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
	Incumplimiento	Implementar con otras dependencias como IES, CODEM, 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.	Reportes estadísticos semanales sobre la cantidad de pacientes hospitalizado, casos comunes, para el análisis y mejoras del servicio.	0.60	0.70	0.65	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
Hospitalización del Paciente	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Registros existentes en Planillas / Sistema informático. Registro de Pacientes Internados	0.67	0.70	0.69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Demora	Gestionamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los recursos.	Protocolo de ingreso admisión de internados	0.60	0.70	0.65	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo

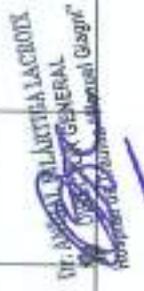
Dr. Humberto CORTÉS GARCÍA
 Director General
 Hospital de Niños "Nuestro Hogar"

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Ingreso del Paciente a Sala de Internados	Epidemia	Implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones institucionales 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. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 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.	Protocolos y Guías institucionales según la situación que se presente	0,57	0,70	0,64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Previsión
	Enfermedades	Implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones institucionales 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. 2) Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes. 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.	Protocolos y Guías institucionales según la situación que se presente	0,57	0,70	0,64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Previsión
Seguimiento del Tratamiento de la Psicología del Paciente	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Intervención del Médico Tratante y Médico de Urgencia.	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Conectivo
	Incumplimiento	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Registro de información del paciente en el expediente clínico	0,65	0,70	0,63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Previsión
	Demanda	1) Mantener una buena comunicación y reordenamiento entre el médico y el paciente/familiar. 2) Correcto llenado de los documentos / registros establecidos durante la atención. 3) Capacitación respecto a las implicancias médico-legales relacionados al ejercicio de la profesión.	Sin Control	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Conectivo
	Demora	Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.	Derivación de necesidades a otras instituciones de acuerdo al manual PHS (Píedres Integradas Infragradas de Salud). Se realiza relevamiento de equipamiento o efectos de derivar pacientes según necesidad	1,00	0,70	0,65	MANTENER / IMPLEMENTAR	Conectivo
Gestión de Prevención medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Suspensión	Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el funcionamiento de equipos. Respeto a asientos y medicamentos genéricos y/o específicos para proveer un stock mínimo o quóbre de stock evitando contingencias en función a historiales de consumo.	Gestión de mantenimiento y reposición en Administración Central de MSPBS. Registro de stock de medicamentos	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Previsión
	Fraude	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Promover la generación de un clima ético. 3) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.	Registro de recepción y entrega de medicamentos.	0,57	0,70	0,64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Previsión

Actividad	(4) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Efectividad	(10) Elasticidad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Administración de medicamentos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	<p>Hurtó</p> <p>Error</p> <p>Desacuerdo</p>	<p>1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Promover la generación de un entorno ético. 3) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Capacitación y sensibilización del personal. Selección de RRHH competentes. Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).</p> <p>Capacitación y sensibilización del personal. Selección de RRHH competentes. Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).</p>	<p>Inventarios mensuales de medicamentos e insumos. Control periódico de performance en los servicios.</p> <p>Intervención del Médico Tratante y Médico de Urgencia</p> <p>Intervención del Médico Tratante y Médico de Urgencia</p>	0,57	0,70	0,64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Realización del Acto Quirúrgico	<p>Fallas de Hardware o Software</p> <p>Error</p> <p>Accidente</p> <p>Enfermedades</p>	<p>Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañados de un plan de mantenimiento de equipos.</p> <p>1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 4) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 5) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).</p> <p>7) 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 (sísmicos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.</p> <p>Implementar programas específicos promoviendo los insumos a través de acciones interinstitucionales que cuenten con la asignación de los recursos adecuados para la implementación de estrategias de atención primario de la salud con énfasis en las comunidades y en las USF de acuerdo a los análisis de investigación ya realizados. 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 (sísmicos, sociales, salud, etc.) contando con protocolos específicos y personal especializado según los casos.</p>	<p>Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta</p> <p>Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta</p> <p>Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta</p> <p>Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta</p>	0,57	0,70	0,64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Suspensión	Suspensión	<p>1) Fortalecimiento de la gestión de los servicios involucrados, optimizando la comunicación y planificación de las actividades implementando un cronograma de cirugía, respetando lo establecido y socializando las contingencias que impliquen la realización de los cirujos entre las instancias pertinentes utilizando los canales de comunicación pertinentes.</p>	<p>Aplicación de políticas de prevención</p>	0,57	0,70	0,64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Detección
Incumplimiento	Incumplimiento	<p>Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implantaciones.</p>	<p>Existe un comité de Ética que proyecta la sensibilización, formalizan y socializan mejoras.</p>	0,57	0,70	0,64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención

Dr. ANTONIO LACROIX
 Hospital de Trauma "Manuel Saigón"

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Demanda - Querrela	Demanda - Querrela	1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Proveer la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.	Mecanismos de comunicación vigentes.	0.57	0.70	0.64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Subeje	Subeje	Capacitar al funcionario en el llenado correcto de fichas de pacientes.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta.	0.58	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Detección
Accidente	Accidente	Implementar un plan de capacitación y conocimientos al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicaciones.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta.	0.56	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
Enfermedades	Enfermedades	1) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 2) Proveer 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, etc.).	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta.	0.55	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Incumplimiento	Incumplimiento	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 proveer reemplazos. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SS7).	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta.	0.55	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Demanda - Querrela	Demanda - Querrela	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.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta.	0.55	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Error	Error	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) Proveer la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda. 6) Medir la eficacia con la distribución de casos anualmente.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta.	0.55	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
Atención de Paciente en Terapia	Atención de Paciente en Terapia	Implementar programas específicos promoviendo las medidas 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 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.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta.	0.55	0.70	0.63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo



 M. Leticia Lacroix

 Jefe de Oficina General

 Hospital de Diagnóstico y Referencia Epidemiológica "Gusfré"

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
	Error	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.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,55	0,70	0,63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Incumplimiento	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).	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,55	0,70	0,63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Rehabilitación y readaptación del paciente	Desacuerdo	1) Capacitación y sensibilización del personal. Establecer un protocolo de atención. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o estar la cobertura 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 (SSST)	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,55	0,70	0,63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
	Demanda - Querrela	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).	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,55	0,70	0,63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Demora	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.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,55	0,70	0,63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Incumplimiento	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.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,55	0,70	0,63	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
Mejorar y Documentar la Evolución del Cuadro Clínico del Paciente	Desacuerdo	1) Formación, capacitación y especialización del personal, resultando en competencias adquiridas acordes al servicio en el que se desempeña. 2) Implementar un plan de concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes respecto a las implicancias.	Las atenciones son realizadas por especialistas. Se realizan recorridos por turns.	0,57	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Demanda - Querrela	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).	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,57	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Demora	Interactuar con otras dependencias como (RS, CODEM, APS, Salud Indígena, Salud Mental y Coordinación - Direcciones Regionales de Servicios de Salud para la atención variada de pacientes que fueron dados de alta y no salen del servicio por no contar con un responsable que se haga cargo de año.	Para el ingreso del paciente del servicio luego del alta no existe.	0,57	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Alta y Egreso Hospitalario del Paciente	Error	Implementar un plan de capacitación y concientización al personal sobre sus tareas y funciones en el proceso de atención a pacientes.	Existen médicos clínicos y especialistas que asisten a los residentes para los casos de mayor complejidad (supervisor).	0,57	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención

Dr. AMBROSIO VILGA LACRUZ
 M.D. Hospital General
 Arequipa
 Hospital General
 Arequipa

Actividad	(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	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático.		0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Protección
	Inseguridad	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso.	Registro de información por Dept. de Estadística. Revisión de expedientes cuando surgen situaciones médico legales. A través del comité de Mejoramiento y Fica se monitorean los controles con el apoyo de Estadísticas que identifica los casos irregulares.	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Deterioro	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Defección
	Incumplimiento	Capacitar y concienciar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes.	Protocolos y Guías establecidas según la situación que se presenta	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Protección

VERIFICACION

Elaborado por: ESQUIPO TECNICO DE CIP HUGO Fecha: 29/07/16

Revisado por: Roberto Antonio FUSIERGA Fecha: 29/07/16

Aprobado por:





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

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
ESTÁNDAR: INDICADORES
FORO: Tablero de Indicadores de Seguridad del Paciente - Modelo de Opciones por Proceso

(1) Macroproceso	(2) Proceso	(3) Subproceso	(4) Actividad	(5) Objetivo	(6) Fuente Crítico de Datos	(7) Tipo de Indicador	(8) Descripción de Indicador	(9) Fórmula	(10) Descripción	(11) Límite de Meta	(12) Rango de Tolerancia			(14) Periodicidad	(15) Responsable																						
											Infra	Super	Optimo																								
Cuidados de la Salud	Atención Médica Hospitalaria	Atención Hospitalaria	Gestión de Prácticas Médicas, Insumos e Infección Asociada al Diagnóstico	Garantizar la atención integral del paciente en el servicio hospitalario	Capacidad operativa con el personal comprometido en todos los niveles	Avance	Pacientes atendidos y fallecidos	Número de pacientes - más de 10000	100%	Eficacia y calidad en la atención de pacientes y satisfacción de usuarios	0	7 min	100%	Mensual	Jefe de Atención																						
																Gestión de Prácticas Médicas, Insumos e Infección Asociada al Diagnóstico	Avance	Pacientes atendidos y fallecidos	Número de pacientes - más de 10000	100%	Eficacia y calidad en la atención de pacientes y satisfacción de usuarios	0	7 min	100%	Mensual	Jefe de Atención											
																											Evaluación del Cuento Clínico del Hospital	Avance	Pacientes atendidos y fallecidos	Número de pacientes - más de 10000	100%	Eficacia y calidad en la atención de pacientes y satisfacción de usuarios	0	7 min	100%	Mensual	Director General del Servicio

VERSIÓN 01

Elaborado por: **Equipo Técnico MECIP HMG** Fecha: **29/09/16**

Revisado por: **Prof. De Anibal Tlacuaga J., Director General HMG** Fecha: **29/09/16**

Aprobado por: _____ Fecha: _____



DIRECCION
Hospital General de Tarma "Manuel Glaghi"



TESÁ HA TENI
PORÁVA
DIRECCIÓN
SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL

GOBIERNO NACIONAL
ESTADO PLURIPARTIDARIO DEL PARAGUAY

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

DESARROLLADO POR EL EQUIPO TECNICO MECIP DEL



CORRESPONDIENTE A:

Sub Proceso Atención Médica Ambulatoria Intra-muro

AÑO 2016



Manuel Gagní
MANUEL PILARITA LACROIX
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trauma "Manuel Gagní"

INSTITUCIÓN:



TESÁ HA TENDI
PORCAVE
INSTITUCIÓN
SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL

GOBIERNO NACIONAL
Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social

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

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

(1) MACROPROCESOS: GESTION DE ATENCIÓN DE LA SALUD CÓDIGO:

(2) PROCESO GESTION DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD CÓDIGO:

(2) SUBPROCESO: ATENCION MEDICA AMBULATORIA INTRAMURO CÓDIGO:

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)	
1	Identificación y Filiación del Paciente	1- Registro del paciente (Protocolo de Admisión con datos personales)		Admisión
		2- Asignación de turno y especialidad para consulta externa		Admisión
		3- Remisión del Protocolo de Admisión (expediente o ficha clínica) al consultorio		Admisión
2	Consulta de Pacientes	1-Preparación de consultorio y previsión de equipos, insumos y materiales para la		Enfermera de Consultorio
		2-Ordenamiento y Llamado de pacientes para ingreso a consultorio según turno		Enfermera de Consultorio
		3- Atención médica		Médico de consultorio
		4- Registro de consultas realizadas por especialista.		Médico de consultorio
3	Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	1- Recibir prescripción medica		Personal de enfermería / Farmacia Interna/ Servicios de Estudios de Diagnostico/Laboratorio HTMG / Médicos/ Acompañante de paciente
		2- Gestionar medicamentos, insumos o estudios		
		3- Entregar medicamentos, insumos o estudios		Cajero
4	Registro de Datos Estadísticos	1-Recibir expediente y actualizar información		Auxiliar de Estadísticas
		3- Cargar los datos de registros hospitalarios		
		4- Remilir expediente		
5	Archivo de Expediente Clínico de Paciente	1- Recibir y Controlar el expediente		Administrativo Dpto. de Admisión y Archivo
		2- Archivar expediente		

Verificación en

Elaborado por: Equipo Técnico UELIO HTMG Fecha: 29/07/16

Revisado por: Prof. Dr. Ambar Filadelfa, Director G. Fecha: 29/07/16

Aprobado por: Fecha:



Dr. Ambar Filadelfa
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Tucumán "Manuel Gálvez"

INSTITUCIÓN:



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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Identificación de Riesgos - Actividades
Nº: 70

MACROPROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN DE LA SALUD

CÓDIGO:

(1) Proceso: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD

CÓDIGO:

(2) Subproceso: ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA INTRAMURO

CÓDIGO:

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
Identificación y Atención del Paciente	Recepcionar y organizar el ingreso y registro de pacientes al sistema de consultas ambulatorias del sector público de salud.	Demora	Retrasos en la asignación de turnos	Personas/ Infraestructura/Entorno	El proceso de identificación, búsqueda y archivo de registros es manual. Estructura y condiciones del archivo no permiten la organización de documentos. Insuficiente cantidad de profesionales médicos disponibles ante la demanda de consultas existentes.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Despidido y tratamiento tardío. Abandono del tratamiento por el paciente. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Delincuencia	Dafios o extraneo de registros e historia clínica de pacientes, por las condiciones de archivo o errores humanos	Instalaciones/Personas	La estructura del archivo no ofrece condiciones mínimas para el archivo y seguridad de expedientes / Faltas de compromisos, sobrecarga de trabajo.	Pérdida de información (atención inadecuada, problemas legales/laborales, sub-registro). Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Enfermedades	Enfermedades adquiridas por contacto y manipulación de archivos contaminados (bacterias de pacientes, hongos ambientales, etc.)	Entorno/Instalaciones (ventilación e iluminación)/Personas (higiene de manos, manejo de alimentos, etc.)	El circuito de los expedientes desde el archivo a los diferentes sectores donde se encuentra el paciente (recepción, laboratorio, urgencias) facilita la generación y transmisión de enfermedades / Instalaciones y condiciones inadecuadas que podrían generar accidentes de trabajo.	Enfermedades y accidentes de RPE-H, Aspergilloma. Reducción de productividad del personal. Desmotivación.
		Exclusión	Negar o dudar a un paciente el lugar en el que le corresponde en el orden de atención a la consulta ambulatoria sin la justificación respectiva.	Personas (RRHH y paciente) / Infraestructura	Favorecimiento / Discriminación / Desatención / Extranío de ficha del paciente / Ausencia del paciente al momento de su consulta	Agravamiento de estado de salud del paciente. Abandono del tratamiento por el paciente. Mayor costo monetario para el paciente. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
		Inexactitud	Error o registro incompleto de los datos del paciente	Personas (RRHH y paciente) / Infraestructura	Desatención o desatención en llenado de ficha. Sobrecarga de trabajo. Paciente o tercera persona provee datos falsos o incompletos o inconsistentes. Ambiente inadecuado (público, documentos deteriorados, etc.)	Error en la identificación del paciente y del diagnóstico y tratamiento. Imposibilidad para la ubicación del paciente (errores en dirección y teléfono). Errores en las impresiones/fotografías. Limitación de recursos para la investigación.

Dr. **MANUEL GAGNI**
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Niños "Manuel Gagni"

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
		Señalaje	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, fichas de pacientes, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, con el fin de suspender, paralizar o dañar la atención ambulatoria al paciente.	Personas (RRHH) / Otras personas del entorno	Descuido de RRHH o de pacientes. Discriminación. Persecución laboral. Intereses ajenos a la institución (individuales y colectivos).	Daños a la institución (infraestructura e imagen), a la institucionalidad y al paciente.
		Comisión	Inadecuada gestión de expedientes de pacientes (Destruir, inutilizar, desaparecer, o no ubicar expedientes de pacientes) realizada con intencionalidad para obtener un beneficio personal y/o para terceros.	Personas (factor humano interno y externo)	Intereses creados. Falta de valores éticos (falta de compromiso). Impunidad.	Pérdidas documentales/información. Daño a la imagen y pérdida de credibilidad. Daño al paciente.
Consulta de pacientes	Brindar asistencia médica y de enfermería a los pacientes ambulatorios	Descuido	Error en el diagnóstico o diagnóstico incompleto, con o sin error del tratamiento.	Personas (RRHH y paciente)	Competencia inadecuada del personal de salud. Sobrecarga de trabajo. Datos incorrectos o incompletos provistos por el paciente. Deshumanización, inestabilidad e impunticia del personal de salud.	Daños al paciente (tratamiento inadecuado con daño a la salud; días de reposo insuficiente, etc.). Encarecimiento del tratamiento. Eventual mala praxis.. Daño a la imagen institucional.
		Incumplimiento	No brindar la asistencia adecuada al paciente. Insistencia del paciente a la consulta agendada, incumplimiento del paciente de las indicaciones médicas.	Personas (RRHH y paciente)	Falta de conocimiento del personal. Factores inherentes al paciente. Turnos insuficientes con respecto a la demanda, regular y en épocas de epidemias.	Agravamiento del estado de salud. Pérdida de la consulta asignada al paciente. Pérdida de documentos. Discontinuidad del tratamiento.. Pérdida de oportunidades de acceso a la consulta a otro paciente. Aumento del costo del tratamiento. Abandono del tratamiento por el paciente.
		Omisión	No brindar la asistencia oportuna y/o pendiente en cierta circunstancia. No documentar claramente la asistencia brindada.	Personas (RRHH)	Falta de compromiso del personal. Negligencia. Falta de competencia profesional.	Agravamiento del estado de salud. Aumento del costo del tratamiento.. Problemas legales.
		Demora (operativo)	Retrasos en la asignación de turnos, atención y entrega de los resultados.	Personas/ Infraestructura/Entorno	Falta de recursos y/o equipos. Ausencia del personal asignado. Falta de compromiso (negligencia, irresponsabilidad, etc.) Infraestructura insuficiente. Trámites burocráticos.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento tardío. Abandono del tratamiento por el paciente. Queja de pacientes, daños a la imagen.
		Error (operativo)	Equívocos en el manejo y uso de los equipos. Error en la asignación, transcripción y entrega de resultados.	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.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Repetición de estudio con aumento del costo y diagnóstico y tratamiento tardío. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Sobreexposición de los pacientes a estudios /siagocis. Problemas medico legales. Quejas de pacientes, daños a la imagen.
Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Brindar apoyo al diagnóstico médico y al control ambulatorio	Suspensión (operativo)	Interrupción o imposibilidad de la realización del estudio	Personas (paciente)/ equipos	Parámetros del paciente que sobrepasan la capacidad del equipo. Equipos e insumos inadecuados. Turnos insuficientes con respecto a la demanda, regular u en épocas de epidemia.Falta técnica o suspensión del funcionamiento del equipo por falta de mantenimiento adecuado y oportuno de insumos. Bataje. Calibración.	Agravamiento de estado de salud del paciente. Diagnóstico y tratamiento equivocados. Quejas de pacientes, daños a la imagen.

Dr. ANTONIO GARCÍA LACROIX
 Director General
 Hospital de Trauma "Náutico" Bogotá

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
		Comunicación (operativa/ documental/ estratégica)	Desvío de solicitudes de estudios a empresas privadas	Personas (factor humano interno y externo)	Intereses creados. Falta de valores éticos (falta de compromiso). Impunidad	Dañó al paciente (aumento de costos, abandono del tratamiento). Daño a la institucionalidad y a la imagen. Pérdida de credibilidad.
		Selección (operativa)	Demorar, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar equipos e insumos, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, con el fin de suspender, paralizar o dahan la realización de los diversos estudios.	Personas (factor humano interno y externo)	Intereses ajenos a la institución (individuales y colectivos). Descontento de RRHH o de pacientes. Discriminación. Persecución laboral.	Dañó patrimonial. Daño al paciente (aumento de costos, abandono del tratamiento). Daño a la institucionalidad y a la imagen. Pérdida de credibilidad.
		Error	Equivocación en el registro de la información indicada en el documento	Personas	Falta de competencia, atención o compromiso. Sobrecarga de trabajo del personal	Datos incorrectos. Toma de decisiones erradas
Registro de datos estadísticos	Mantener actualizada la información para la toma de decisiones.	Inactividad	Error o registro incompleto de los datos relacionados al paciente. Ausencia de documento por extravío.	Personas (RRHH y paciente) / Infraestructura	Deserción o desatención en llenado de ficha/expediente clínico. Sobrecarga de trabajo. Paciente o terceros persona provee datos falsos o incorrectos o incompletos.	Error en la identificación (falsedad) del paciente, del diagnóstico y tratamiento. Imposibilidad para la ubicación del paciente (errores en dirección y teléfono). Estadísticas imprecisas/inadecuadas. Limitaciones para trabajos de investigación. Sub-registro
		Fallas de Hardware o Software	Falta / falta de equipos o sistema	Auxiliar de Estadísticas /	Falta de insumos, equipos y falta de RRHH, desistimiento, 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 Dpto. de Archivo y Admisión	Falta de insumos, equipos y falta de RRHH, desistimiento, falta de mantenimiento de equipos.	Demora y desorganización, imposibilidad de cumplir con los demás pasos del proceso.
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Resguardar los Antecedentes Documentados del Servicio a Pacientes	Delincuencia	Desgaste o pérdida de fichas / expediente clínico del paciente	Administrativo de Dpto. 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 Dpto. de Archivo y Admisión	Falta de insumos, equipos y falta de RRHH, desistimiento, desmotivación del personal, falta de compromiso	Imposibilidad de contar con documentación en orden a tiempo. Duplicación de Fichas. Retrabaja. Mal uso de recursos

Elaborado por: Equipo Técnico MEDIC HING Fecha: 29/09/16

Revisado por: Prof. Dr. Aníbal Fierencia, Director G. Fecha: 29/09/16

Aprobado por: _____ Fecha: _____



Hospital de Traumas "Manuel Gagnit"



**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

N°: 75

Macroproceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA SALUD

(1) Proceso: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD

(2) Subproceso: ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA INTRAMURO

Código:

Código:

Código:

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
	Demora	3	10	30	IMPORTANTE	1) Tener un unico 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; 3) Evaluar costo/beneficio de un sistema de agendamiento de consultas via Call Center.
	Deterioro	2	20	40	IMPORTANTE	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.
	Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo	2	20	40	IMPORTANTE	1) Implementar un plan nacional de salud y seguridad en el trabajo (OIT, OMS, OPS). 2) Reglamentar e implementar a nivel de salud pública el decreto vigente desde el año 2010 sobre enfermedades profesionales.
	Exclusión	2	10	20	MODERADO	1) Sensibilización y capacitación a los RRHH para mejorar y canalizar la asignación de turnos. 2) Evaluar costo/beneficio de un sistema de agendamiento de consultas via Call Center. 3) Establecer un sistema de agendamiento para clientes internos (pacientes funcionarios)
	Inexactitud	2	20	40	IMPORTANTE	1) Capacitación y sensibilización del personal de Admisión para la obtención de datos precisos, del paciente, respecto a sus actividades, tareas y responsabilidades.

Identificación y
Filialción del Paciente

Dr. Manuel Giagni
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trauma "Manuel Giagni"

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
	Sabotaje	1	20	20	MODERADO	1) Establecer sistemas de seguridad de accesos a los archivos y trazabilidad en la manipulación de los mismos. 2) Talleres de sensibilización con enfoque a valores éticos para el mejoramiento del clima organizacional.
	Corrupción	3	10	30	IMPORTANTE	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.
	Desabasto	2	20	40	IMPORTANTE	1) Capacitación y sensibilización del personal de consultorio, 2) Selección de RRHH competentes, 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y praver reemplazos), 4) Aumentar número de profesionales especializados y extender horario de los mismos para atender consultas, 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio, 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
Consulta de pacientes	Incumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	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.
	Omisión	2	20	40	IMPORTANTE	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).
	Demora	2	10	20	MODERADO	1) Automatización y reorganización del proceso de agendamiento y atención de pacientes, incluyendo capacitación de los RRHH ; 2) Asignar un determinado número para pacientes de consultorio externo, 3) Implementar la figura del promotor u orientador de pacientes, para su correcta ubicación en los lugares pertinentes.

Dr. **MANUEL GONZÁLEZ**
CONSEJERO ESCUELA
Hospital de Trauma "Manuel Góngora"

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN					(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación				
				(6)	(7)			
Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Error	2	20	40	40	IMPORTANTE	1) Capacitación y sensibilización del personal de imágenes. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Aumentar número de profesionales especializados; 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST). 7) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad.	
	Suspensión	2	20	40	40	IMPORTANTE	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). 7) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 8) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.	
	Corrupción	1	20	20	20	MODERADO	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.	
	Sabotaje	1	20	20	20	MODERADO	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.	
	Error	2	10	20	20	MODERADO	Prevenir, Proteger, Compartir, Capacitar y concientiar 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. ANTHONY J. GARCÍA
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trama - Hospital Giganti

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
Registro de datos estadísticos	Inexactitud	2	10	20	MODERADO	Prevenir, Proteger, Compartir. 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.
	Fallas de Hardware o Software	1	10	10	TOLERABLE	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.
	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.
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Deterioro	2	10	20	MODERADO	Prevenir, Proteger, Compartir. Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso. Realizar inventarios por muestreo en forma semestral al archivo según registros de atención.
	Incumplimiento	1	10	10	TOLERABLE	Prevenir, Proteger, Compartir. 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.

Version 01

Elaborado por: Equipo Técnico MELIP HTMS Fecha: 29/07/16

Revisado por: Prof. Dra. Angem Tilsentia L., Directora General Fecha: 29/07/16

Aprobado por: _____ Fecha: _____



[Signature]
 DIRECTORA GENERAL
 Hospital General de Guatemala - Manuel Guigú

INSTITUCIÓN:



TESÁURUS
POR LA VIDA
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL



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 AMBULATORIA INTRAMURO

Código:

PONDERACION ACTIVIDADES

(2) Actividades	(3) Ponderación %
Identificación y Filiación del Paciente	21%
Consulta de Pacientes	26%
Gestión de Provisión de Medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios	21%
Registro de Datos Estadísticos	16%
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	16%
Total:	100%

PONDERACION RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES

(4) Riesgos	(5) Ponderación %
Demora	4%
Deterioro	9%
Exclusión	4%
Inexactitud	9%
Sabotaje	7%
Desacierto	9%
Incumplimiento	7%
Omisión	11%
Error	9%
Suspensión	7%
Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo	9%
Corrupción	11%
Fallas de Hardware o Software	4%
Total:	100%

Elaborado por: EQUIPO TECNICO MECIP HUSG

Fecha: 29/07/16

Revisado por: PROF. DR. ANGEL TRASTIGA, DIRECTOR GENERAL HUSG

Fecha: 29/07/16

Elaborado por:

Fecha:



Dr. ANGEL TRASTIGA
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trauma "Manuel Giago"

(1) Riesgos		(A) Actividad (B) % Ponderación Actividad (C) % Ponderación Riesgo		Identificación y Filasión del Paciente		Consulta de Paciente		Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o catéteres, audífonos de diagnóstico		Registro de Datos Estadísticos		Análisis de Evidencia Clases de Paciente		(3) Total Puntaje Riesgo	(4) Priorización de Riesgo
				37%		20%		21%		15%		10%			
				Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso		
Demora	4%	30	0,28	0	0,00	0	0,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,67	10
Demora	9%	40	0,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	20	0,28	1,00	3
Evaluación	4%	20	0,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,19	12
Inexistencia	5%	40	0,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	20	0,28	0	0,00	1,32	6
Sobrecarga	7%	20	0,28	0	0,00	20	0,28	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,46	10
Desacuerdo	9%	0	0,00	40	0,94	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,34	6
Incumplimiento	7%	0	0,00	40	0,70	0	0,00	0	0,00	0	0,00	30	0,11	0,31	7
Omisión	11%	0	0,00	40	1,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1,17	1
Error	9%	0	0,00	0	0,00	40	0,75	40	0,75	20	0,28	0	0,00	1,03	4
Suspensión	7%	0	0,00	0	0,00	40	0,68	40	0,68	0	0,00	0	0,00	0,68	9
Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo	9%	40	0,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,75	8
Corrupción	11%	30	0,70	0	0,00	20	0,47	20	0,47	0	0,00	0	0,00	1,17	2
Falta de Hardware o Software	4%	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	0,07	20	0,14	0,21	11
(C) Total Actividades	120%	220		120		140		50		50		50			
(D) Priorización Actividades															
Elaborado por: Equipo Técnico MECIP HUG Fecha: 10/02/16															
Revisado por: Prof. Dr. Anibal Fuentes, Brezner y c. c. c. c. Fecha: 21/02/16															
Aprobado por: _____ Fecha: _____															



INSTITUCIÓN: **GOBIERNO NACIONAL**

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

MACROPROCESO: **GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA SALUD**
 PROCESO: **GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD**
 SUBPROCESO: **ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA INTRAMURO**

CÓDIGO: **000000**

COMPONENTE: **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**
 ESTÁNDAR: **VALORACIÓN DE RIESGOS**
 FORMATO: **Priorización Riesgos y Actividades**
 N°: **88**

INSTITUCIÓN:



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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades

Nº: 90

MACROPROCESO:	Gestión de la Salud	CODIGO	
PROCESO:	Gestión de Resolutividad de la Salud		
SUBPROCESO:	Atención medica ambulatoria intramuro		
(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Corrupción	Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias por parte de un funcionario público a cambio de retardar u omitir un acto que corresponda a su cargo, ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, ejecutar actos en el desempeño de sus funciones, o dar información sobre asuntos sometidos a su conocimiento.	1,17	2
Omisión	Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado. Según el código penal, omisión significa omitir auxiliar a una persona cuya vida o salud se encuentre en grave peligro, o prestar asistencia humanitaria en medio de un conflicto armado a favor de las personas protegidas.	1,17	1
Deterioro	Daño. Poner en mal estado o en inferioridad de condiciones algo.	1,03	3
Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo	Alteración de un organismo por causas internas o externas.	0,75	8
Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.	1,03	5
Incumplimiento	No realizar aquello a que se está obligado.	0,81	7
Schotaje	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, comités o materias primas, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.	0,56	10
Descuido	Equivocación o error en la toma de decisiones.	0,94	6
Demora	Tardanza en el cumplimiento de algo.	0,47	10
Suspensión	Interrupción de una acción.	0,56	9
Exclusión	Negar la posibilidad de cierta cosa. Quitar a una persona o cosa del lugar en el que le correspondería estar o figurar.	0,19	12
Error	Acción equivocada, o desobedecer una normas establecida. Opinión, concepto o juicio falso que proviene de percepción inadecuada o ignorancia; también se llama error al obrar sin reflexión, sin inteligencia o acierto.	1,03	4
Faltas de Hardware o Software	Defecto que puede presentarse en los Comités de un sistema informático, que impide su correcto funcionamiento y de Software defecto que puede presentarse en el conjunto de programas que ha sido diseñado para que la computadora pueda desarrollar su trabajo.	0,21	11

Elaborado por: Equipo Técnico MECIP HUSG Fecha: 29/07/16
 Revisado por: Prof. Dr. Anibal Ferrerías, Director Fecha: 29/07/16
 Aprobado por: _____ Fecha: _____



Dr. Anibal Ferrerías Lacroix
DIRECTOR GENERAL
 Hospital de Trauma "Manuel Glasziou"

INSTITUCIÓN:



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

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
 No. 91

(1) OBJETIVO: Brindar asistencia integral e integrada de manera oportuna en el continuo de atención en salud, en el contexto de la
 INSTITUCIONAL: RISS
 (2) MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA SALUD CÓDIGO:
 (3) PROCESO: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD CÓDIGO:
 (4) SUBPROCESO: Atención médica ambulatoria intramuro CÓDIGO:

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
Prestar atención de salud cuya resolutivez requiere internación	Corrupción	1,17	Que cada Servicio de Salud cuente con un Comité de Ética regido por normas y procedimientos de carácter nacional en los cuales se determinen sus funciones y objetivos de promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional logrando un progresivo cambio en las personas. Implementar medidas de control que minimicen el impacto de la injerencia de factores externos en detrimento de la atención a la población.
	Omisión	1,17	Formación, capacitación y especialización del personal, resultando en competencias adquiridas acordes 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. Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
	Deterioro	1,03	Contar con área de archivo de expedientes manuales e informáticos adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura necesarios (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso.
	Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo	0,75	Diseñar e implementar programas específicos promoviendo los mismos a través de acciones interinstitucionales con los recursos adecuados para el desarrollo acompañado de un plan de capacitación y concienciación al personal para la atención a pacientes. 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.
	Inexactitud	1,03	Diseñar e implementar planes de capacitación y concienciación del personal respecto a sus tareas, funciones y responsabilidades. Controlando el nivel de eficacia de los mismos a través del monitoreo de su desempeño y registro de quejas respecto a su gestión y aplicando las sanciones correspondientes de acuerdo a la gravedad de los casos.
	Incumplimiento	0,81	Diseñar e implementar planes de capacitación y concienciación del personal respecto a sus tareas, funciones y responsabilidades. Controlando el nivel de eficacia de los mismos a través del monitoreo de su desempeño y registro de quejas respecto a su gestión y aplicando las sanciones correspondientes de acuerdo a la gravedad de los casos.
	Sabotaje	0,56	Que cada Servicio de Salud cuente con un Comité de Ética regido por normas y procedimientos de carácter nacional en los cuales se determinen sus funciones y objetivos de promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional logrando un progresivo cambio en las personas. Implementar medidas de control que minimicen el impacto de la injerencia de factores externos en detrimento de la atención a la población.
	Desacierto	0,94	Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios. Gerenciamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los mismos / Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad a los mismos. Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.

Dr. ANÍBAL...
 Hospital de Trauma "Manuel Gaján"

(5) Objetivos Institucionales/Macropro cesos/Procesos/Subproce so	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
	Demora	0,47	Capacitar al funcionario en sus tareas y plazos. Controlar los tiempos de respuesta en servicios. Optimizar el funcionamiento de las Redes de Servicio de Salud, proporcionando los recursos necesarios. /Gerenciamiento del Servicio de acuerdo a su infraestructura y recursos para fortalecer la descentralización de la atención y optimizar los mismos / Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad a los mismos.
	Suspensión	0,56	Que cada Servicio de Salud cuente con un Comité de Ética regido por normas y procedimientos de carácter nacional en los cuales se determinen sus funciones y objetivos de promoción de valores y principios éticos acordes a la visión y misión institucional logrando un progresivo cambio en las personas. Implementar medidas de control que minimicen el impacto de la injerencia de factores externos en detrimento de la atención a la población.
	Exclusión	0,19	Diseñar e implementar campañas de sensibilización y capacitación a los RRHH para mejorar su desempeño y canalizar la asignación de turnos adecuadamente. Evaluar costo/beneficio de la implementación de sistemas de agendamiento de consultas via Call Center. Establecer un sistema de agendamiento para dientes internos (pacientes funcionarios)
	Error	1,03	Formación, capacitación y especialización del personal, resultando en competencias adquiridas acordes 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. Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)
	Fallas de Hardware o Software	0,21	Defecto que pueda presentarse en los Comités de un sistema informático, que impide su correcto funcionamiento y de Software defecto que puede presentarse en el conjunto de programas que ha sido diseñado para que la computadora pueda desarrollar su trabajo
Verificado en		9,70	
Elaborado por: EQUIPO TECNICO NEUP HMG			Fecha: 29/07/16
Revisado por: PROF. DANUBAL FUARIÑA, DIRECTOR G.			Fecha: 29/07/16
Aprobado por:			Fecha:



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SALVAMIENTOS
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trauma "Manuel Gálvez"

INSTITUCIÓN:



Ministerio de Salud
Paraguay
Ministerio de Salud
Paraguay



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

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
Nº: 93

MACROPROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA SALUD
PROCESO: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD
SUBPROCESO: ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA INTRAMURO
PROCEDIMIENTO:

CÓDIGO:
CÓDIGO:
CÓDIGO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable	
1	Identificación y Filiación del Paciente	1- Registro del paciente (Protocolo de Admisión con datos personales)	Registra los datos personales del paciente y los antecedentes del motivo de la consulta expresados por el mismo.	Protocolo de admisión	SAA / IDENTIFICACIÓN CORRECTA DEL PACIENTE EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES	Admisión	
		2- Asignación de turno y especialidad para consulta externa	Según antecedentes se da orientación al paciente sobre el especialista que necesita consultar y se le asigna un número.	Protocolo de admisión		Admisión	
		3- Remisión del Protocolo de Admisión (expediente o ficha clínica) al consultorio	Distribuye el protocolo de admisión a los distintos especialistas en su consultorio/ internado.	Protocolo de admisión		Admisión	
		1- Preparación de consultorio y provisión de equipos, insumos y materiales para la consulta	Obtiene el protocolo y verifica que se cuenten con todos los materiales e insumos necesarios para la asistencia.	Protocolo de admisión		IDENTIFICACIÓN CORRECTA DEL PACIENTE EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES ATENCIÓN A PACIENTES CON RIESGO DE AGITACIÓN, HETEROAGRESIVIDAD Y/O COMPORTAMIENTOS ANTISOCIALES	Enfermera de Consultorio
		2- Ordenamiento y Llamado de pacientes para ingreso a consultorio según turno asignado	Según asignación numérica, indicada en el protocolo de admisión inicia el llamado a los pacientes. Se prioriza la atención a pacientes embarazadas, de tercera edad y niños, así como aquellos pacientes en camilla o silla de ruedas.	Protocolo de admisión			Enfermera de Consultorio

Dr. ANIBAL VILLALBA
DIRECCIÓN
Hospital de Trauma "Manuel Gagnin"

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
2	Consulta de Pacientes	3- Atención médica	<p>1) Determina el motivo de consulta.</p> <p>2) controla los signos vitales.</p> <p>3) anamnesis.</p> <p>4) examen físico.</p> <p>5) construcción del síndrome o diagnóstico.</p> <p>6) Decidir tratamiento y prescribir la receta.</p> <p>Según el caso se realizarán: 1) Procedimientos básicos (curaciones, retiro de puntos, drenajes y otros); 2) Procedimientos traumatológicos y quirúrgicos ambulatorios de mayor complejidad.</p> <p>Según corresponda indica al paciente como obtener Certificado Médico proporcionado por el Dpto. de Medicina Legal.</p>	<p>Hoja de consulta externa (formato establecido u hoja destinada al efecto) completada manualmente o en sistema SAA (si tiene acceso)</p>	<p>Protocolos de procedimientos médicos y de enfermería / Guías de atención médica ambulatoria intramuro (a elabora). PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD (IAAS). PROTOCOLO EN CASO DE ACCIDENTES CORTO - PUNZANTES</p>	Médico de consultorio
3	Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos. insumos	<p>1- Recibir prescripción médica</p> <p>2- Gestionar medicamentos, insumos o estudios</p>	<p>Registra el diagnóstico y el CIE 10. Al finalizar la atención remite la historia clínica (protocolo de Admisión + registro de consultas), además del registro en Acta por la productividad del servicio.</p> <p>Recibe la prescripción médica donde se encuentran detallados el tratamiento a ser brindado al paciente, así como medicamentos e insumos</p> <p>Gestionar la provisión de medicamentos, insumos o estudios para la atención y tratamiento del paciente según necesidad. Para el servicio y en específico para el paciente.</p> <p>Recibe orden de estudios y/o cirugías al paciente</p> <p>Verifica si el paciente continúa o no en el servicio, si sube a piso se habilita la cuenta del paciente en cuenta paciente.</p> <p>Entrega de medicamentos, insumos o estudios relacionados a la atención y tratamiento del paciente registrando en el sistema la salida de los mismos.</p>	<p>Registro diario de consulta SSISS-01 / SAA (sistema de atención ambulatoria)</p> <p>Prescripción médica</p> <p>Sistema SICIAP (plantillas de registro, recetas de pacientes)</p>	<p>Despacho de Medicamentos e Insumos a Pacientes en Servicios</p>	<p>Médico de consultorio</p> <p>Personal de enfermería / Farmacia Interna/ Servicios de Estudios de Diagnóstico/Laboratorio HTMG / Médicos/ Acompañante de paciente</p>

Dr. ANTONIO ESCOBAR
 Director General
 Hospital de Trauma "Nataly Grajeda"

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
	o estudios auxiliares de diagnóstico	3- Entregar medicamentos, insumos o estudios	Registra la exoneración de la cuenta. En la Planilla Diaria de Exoneración según legislaciones Vigentes la prestación médica recibida en el hospital, dejando constancia de la ficha, nombre y apellido, dirección, edad, sala en el que fue atendido, número de contacto, monto total por los servicios recibidos, y la firma del paciente o familiar. Las ordenes del HTMG y de otros servicios del MSPYBS son exoneradas, las de servicios privados son abonados en Percepción según arancel vigente.	Formularios de caja	SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN Y MANEJO DE MEDICAMENTOS	Cajero
		1-Recibir expediente y actualizar información	Recibe expediente y actualiza el Registro de Pacientes atendidos en consultorio, las fichas son retiradas por cada turno de atención dejando constancia escrita de los documentos.	Planilla de Entrega de Fichas		
4	Registro de Datos Estadísticos	3- Cargar los datos de registros hospitalarios 4- Remitir expediente	Se realiza el registro de la información de la ficha para reportes estadístico del MSPYBS Remite expediente a Estadísticas para registro de datos hospitalarios	Sistema Estadístico (CLAP / SIG / SAA) Planilla de Entrega de Fichas		Auxiliar de Estadísticas
5	Archivo de Expediente Clínico de Paciente	1- Recibir y Controlar el expediente 2- Archivar expediente	La documentación recibida es controlada para su recepción, verificando que lo remitido efectivamente sea recibida. Se recibe el expediente clínico con todos los antecedentes del paciente y se realiza el archivo.	Expediente Clínico		Administrativo Dpto. de Admisión y Archivo

Verificado en

Elaborado por: Equipo Técnico LACLP HTMG

Fecha: 29/07/16

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

Fecha: 29/07/16

Aprobado por:

Fecha:





Ministerio de Salud y Bienestar Social
 República del Paraguay

GOBIERNO NACIONAL

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

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
 ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS
 FORMATO: Diseño Flujoograma
 N°: 94

MACROPROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA SALUD
 PROCESO: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD
 SUBPROCESO: ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA INTRAMUJRO
 PROCEDIMIENTO:
 CÓDIGO:
 CÓDIGO:
 CÓDIGO:

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	Personal de Admisión	Enfermera de Consultorio	Médico de Consultorio	Inter-Regional de enfermería / Farmacia Internas/ Servicios de Diagnóstico/ Médicos/ Acompañante de	Auxiliar de Dpto. Estadísticas
10	Identificación y Filación del Paciente		□				
20	Consulta de Pacientes			□	◇		
30	Gestión de Provisión medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico					□	
40	Registro de Datos Estadísticos						□
50	Archivo de Expediente Clínico de Paciente		△				□

Versión 01

Elaborado por: EQUIPO TÉCNICO MECIP HUG

Fecha: 29/03/16

Revisado por: DR. DIEGO ANIBAL HUARTEGA, DIRECTOR GENERAL HUG

Fecha: 29/03/16

Aprobado por:

Fecha:



DIRECTOR GENERAL
 Dr. ANIBAL HUARTEGA LACORTA
 Hospital de Trama "Manuel Guggi"



2025.04.1009
4830.02
UNIVERSIDAD
PERUANA DE CIENCIAS
DE LA SALUD

GOBIERNO NACIONAL

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

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
ESTÁNDAR: CONTROLES
FORMATO: Diseño de Controles y Análisis de Efectividad
N°: 95

(1) MACROPROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA SALUD CÓDIGO:
(2) PROCESO: GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD
(3) SUBPROCESO: ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA INTRAMUÑO CÓDIGO:
(4) ACTIVIDAD: ADMISIÓN DE PACIENTES CÓDIGO:

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Damaña		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; 3) Evaluar costo/beneficio de un sistema de agendamiento de consultas vía Call Center.	Prevenir	Preventivo	Implementar un sistema automatizado de registro para consultas, integrado con el registro de consultas y gestión de medicamentos	0,86	0,7	0,78
Deterioro		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.	Prevenir, Proteger	Preventivo	Establecer un espacio exclusivo para archivo con la infraestructura adecuada para la custodia, mantenimiento, manipulación y preservación de archivos (iluminación, muebles ignífugos, sistema de seguridad, etc.)	0,73	0,7	0,715
Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo		1) Implementar un plan nacional de salud y seguridad en el trabajo (OIT, OMS, OPS); 2) Reglamentar e implementar a nivel de salud pública el decreto vigente desde el año 2010 sobre enfermedades profesionales.	Prevenir, Proteger	Preventivo	Establecer políticas y procedimientos de salud y seguridad en el trabajo. Monitorear permanentemente el cumplimiento	0,73	0,6	0,615
Exclusión		1) Sensibilización y capacitación a los RRHH para mejorar y canalizar la asignación de turnos; 2) Evaluar costo/beneficio de un sistema de agendamiento de consultas vía Call Center; 3) Establecer un sistema de agendamiento para clientes internos (pacientes funcionarios)	Prevenir	Preventivo	Establecer y monitorear un plan de capacitación de RRHH y pacientes. Implementar un sistema automatizado de registro para consultas, vinculado con los registros de la Policía Nacional, obtenidos con el número de documento o a través de datos biométricos	0,86	0,7	0,78
Identificación y filiación de pacientes	Inexactitud	1) Capacitación y sensibilización del personal de Admisión para la obtención de datos precisos, dar paciente, respecto a sus actividades, áreas y responsabilidades.	Prevenir	Preventivo	Establecer y monitorear un plan de capacitación de RRHH y pacientes. Implementar un sistema automatizado de registro para consultas, vinculado con los registros de la Policía Nacional, obtenidos con el número de documento o a través de datos biométricos	0,57	0,7	0,635

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS DE LA SALUD
VICERRECTORÍA GENERAL
Hospital de Trabajo "Nacional Giganti"

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
	Sabotaje	1) Establecer sistemas de seguridad de accesos a los archivos y trazabilidad en la manipulación de los mismos. 2) Talleres de sensibilización con enfoque a valores éticos para el mejoramiento del clima organizacional.	Prevenir, Proteger, Compartir	Preventivo	Implementar el control dual para acceso al archivo, establecer controles de acceso a los sistemas a través de la autorización de usuarios. Contratación de seguros de instalaciones, maquinarias y equipos informáticos. Implementar sitios de contingencia.	0,4	0,5	0,45
	Corrupción	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.	Prevenir, Proteger, Compartir	Preventivo	Implementar el control dual para acceso al archivo, establecer controles de acceso a los sistemas a través de la autorización de usuarios. Contratación de seguros de instalaciones, maquinarias y equipos informáticos. Implementar sitios de contingencia.	0,86	0,5	0,68
	Desempeño (operativo)	1) Capacitación y sensibilización del personal de consultorio. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y prever reemplazos). 4) Aumentar número de profesionales especializados y extender horario de los mismos para atender consultas. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST)	Prevenir, Proteger	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.	1	0,5	0,75
Consulta de Pacientes	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, Proteger, compartir.	Preventivo	Automatización del sistema de atención para agilizar las actividades de consulta. Establecer un plan de concentración y un sistema de indicadores de satisfacción.	0,86	0,5	0,68
	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 (formulario, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidez, otras).	Prevenir, Proteger, compartir.	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.	0,86	0,5	0,68
	Demora	1) Automatización y reorganización del proceso de agendamiento y atención de pacientes, incluyendo capacitación de los RRHH. 2) Asignar un determinado número para pacientes de consultorio externo. 3) Implementar la figura del promotor u orientador de pacientes, para su correcta ubicación en los lugares pertinentes.	Prevenir, Proteger	Preventivo	Automatización del sistema de atención para agilizar el servicio. Establecer y monitorear un cronograma de mantenimiento regular de equipos. Establecer un plan de contingencia y realizar pruebas de recuperación del servicio. Generar reportes estadísticos de productividad, para evaluar la actividad.	0,67	0,7	0,685

Dr. ANSELMO CALACRUIX

 DIRECTOR GENERAL
 Hospital de Tránsito "Manuel Gual"

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 medicamentos, procedimientos médicos, insumos o estudios auxiliares de diagnóstico	Error	1) Capacitación y sensibilización del personal de imágenes. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH para satisfacer una demanda contingente, y proveer reemplazos). 4) Aumentar número de profesionales especializados. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST). 7) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad.	Prevenir, Proteger, compartir.	Preventivo	Mantener un plan aprobado de capacitación y actualización de profesionales (que este 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.	0,33	0,7	0,515
	Suspensión	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). 7) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 8) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.	Prevenir, Proteger, compartir.	Preventivo	Establecer y monitorear un cronograma de mantenimiento regular de equipos. Realizar pruebas de contingencia y realizar pruebas de recuperación del servicio. Generar reportes estadísticos de productividad y fallos. Establecer un sistema de medición del clima laboral.	0,57	0,7	0,835
Registro de datos estadísticos	Corrupción	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.	Prevenir, Proteger, compartir.	Preventivo	Establecer y monitorear un cronograma de mantenimiento regular de equipos. Establecer un plan de contingencia y realizar pruebas de recuperación del servicio. Generar reportes estadísticos de productividad y fallos. Establecer un sistema de medición del clima laboral.	0,57	0,7	0,835
	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, compartir.	Preventivo	Establecer y monitorear un cronograma de mantenimiento regular de equipos. Establecer un plan de contingencia y realizar pruebas de recuperación del servicio. Generar reportes estadísticos de productividad y fallos. Establecer un sistema de medición del clima laboral.	0,57	0,7	0,835
Registro de datos estadísticos	Error	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Protección	Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación.	0,67	0,70	0,69
	Inexactitud	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Correctivo	Realizar inventarios por muestra en forma semestral al archivo según registros de atención.	0,67	0,70	0,69
	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Prevención	Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación con el respectivo plan de mantenimiento preventivo.	0,67	0,70	0,69
	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Prevención	Controlar el cumplimiento de la implementación del sistema de respaldo y de capacitación con el respectivo plan de mantenimiento preventivo.	0,67	0,70	0,69

Arribas A.

Dr. ANIBAL ARRIAS
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Trauma "Manuel Vengorria"

Actividad	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Deficiente	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su preservación y uso. Capacitar y concientizar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el proceso de atención a pacientes.	Prevenir, Proteger, Compartir.	Detección	Realizar inventarios por muestras en forma semestral al archivo según registros de atención.	0,67	0,70	0,69
	Incumplimiento		Prevenir, Proteger, Compartir.	Protección	Realizar una revisión aleatoria trimestral de la calidad de la información documental.	0,67	0,70	0,69
VERIÓN 01								
Elaborado por: EQUIPO TÉCNICO USUP HUGO Fecha: 29/07/16								
Revisado por: PROF. DE ANÁLISIS FISIOLÓGICA, DIRECTOR G. Fecha: 29/07/16								
Aprobado por:								





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

INSTITUCIÓN: **ACTIVIDADES DE CONTROL**
ESTÁNDAR: **CONTROLES**
FORMATO: **Análisis de Efectividad de los Controles Existentes**
N°: **06**

(1) MACROPROCESO: **GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA SALUD** CÓDIGO:
(2) PROCESO: **GESTIÓN DE RESOLUTIVIDAD EN SALUD** CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: **ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA INTRAHOSPITALARIA** CÓDIGO:

(4) Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Monitoreo y Notificación de pacientes	Densidad	1) Tener un único archivo de expedientes individuales, con acceso directo por área de Admisión. 2) Automatización y reorganización del proceso de admisión de pacientes, incluyendo capacitación de los RRHH. 3) Evaluar costabeneфициo de un sistema de agendamiento de consultas via Call Center.	Registro manual, búsqueda manual, de fichas por nombre o número de expediente	0.88	0.70	0.78	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Dejenero	1) Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales, con acceso directo por área de Admisión, medidas de seguridad e infraestructura adecuada (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) para su preservación.	SD	0.73	0.70	0.72	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo	1) Implementar un plan nacional de salud y seguridad en el trabajo (OIT, OMS, OPS). 2) Reglamentar e implementar a nivel de salud pública el decreto vigente sobre el uso de EPP. 3) Actualizar enfermedades profesionales.	SD	0.73	0.50	0.62	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Exclusión	1) Capacitación y capacitación a los RRHH para mejorar y controlar la asignación de turnos. 2) Evaluar costo-beneficio de un sistema de agendamiento de consultas via Call Center. 3) Establecer un sistema de agendamiento para clientes internac (pacientes hospitalizados).	SD	0.66	0.70	0.78	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Productividad	1) Capacitación y sensibilización del personal de Admisión para la obtención de datos precisos, del paciente, respecto a sus actividades, tareas y responsabilidades.	SD	0.57	0.70	0.64	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Selección	1) Establecer sistemas de seguridad de accesos a las áreas y su accesibilidad en la implementación de los mismos. 2) Tener de disponibilidad con respaldo a sistemas críticos sobre el mantenimiento del sistema organizacional.	SD	0.40	0.50	0.45	REDESIGNAR / REPLANTEAR	Preventivo
	Corrupción	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, coherencia ciudadana. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).	SD	0.66	0.60	0.60	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Desacato (operativo)	1) Capacitación y sensibilización del personal de consultorio. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Control y/o evitar la sobrecarga laboral (RRHH) para evitar una demanda contingente, y proveer reemplazos. 4) Aumentar número de profesionales capacitados y evaluar honorario de los mismos para atender consultas. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST).	SD	1.00	0.50	0.75	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Incumplimiento	1) Implementar un ambiente de control ético. 2) Monitorear y evaluar la presencia de pacientes asignados en sala o espera, previa a la consulta. 3) Llevar adelante actividades de retroalimentación del proceso de control realizado, así como de evaluación de satisfacción.	SD	0.66	0.60	0.60	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, coherencia ciudadana. 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 6) Implementar medidas de promoción del sistema (empleo, buzon de sugerencias, encuesta de satisfacción, orientación a pacientes y acompañantes con calidad, etc).	SD	0.66	0.50	0.66	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo

Dr. ANTONIO TORRES CAUCROIX
DIRECTOR GENERAL
Hospital de Traumatología y Quemaduras

(4) Actividades	(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Exactitud	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Gestión de Prevención medicamentos, procedimientos médicos, insumos o ayudas auxiliares de diagnóstico	Demora	1) Actualización y reorganización del proceso de agendamiento y atención de pacientes, incluyendo capacitación de los RRHH. 2) Asignar un determinado número para pacientes de consultorio externo. 3) Implementar la figura del promotor u orientador de pacientes, para su correcta ubicación en los lugares pertinentes. 1) Capacitación y sensibilización del personal de ingresos. 2) Selección de RRHH competentes. 3) Controlar y/o evitar la sobrecarga laboral (RHH) para satisfacer una demanda contingente. 4) Proveer reemplazo. 5) Aumentar número de profesionales especialistas. 6) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio. 7) Promover la salud y la seguridad en el trabajo (SST). 7) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad.	SD	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Error	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impuntualidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, combatir conductas 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 cables, etc.). 7) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 8) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.	SD	0,33	0,70	0,50	REDESIGNAR / REPLANTEAR	Preventivo
Suspensión	Suspensión	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impuntualidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, combatir conductas 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 cables, etc.). 7) Implementar cronograma de mantenimiento oportuno de equipos y un sistema de control de calidad. 8) Prever la adquisición de equipos necesarios para cubrir las necesidades de los medios auxiliares de diagnóstico según la demanda.	SD	0,57	0,70	0,54	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Corrupción	1) Fortalecer el Ambiente de control promoviendo la autonomía de gestión de los servicios de salud. 2) Implementar sanciones para combatir la impuntualidad. 3) Promover la generación de un entorno ético. 4) Generar conciencia, combatir conductas 5) Contribuir a la promoción de un clima laboral adecuado y satisfactorio.	SD	0,57	0,70	0,54	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
Registro de datos estadísticos	Sesgo	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.	SD	0,57	0,70	0,54	MANTENER / IMPLEMENTAR	Preventivo
	Error	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático.	SD	0,67	0,70	0,65	MANTENER / IMPLEMENTAR	Protección
Archivo de Expediente Clínico de Paciente	Inexactitud	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren el 100% de respaldo.	SD	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Correctivo
	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	SD	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
Verificación	Fallas de Hardware o Software	Establecer sistema de respaldo de comunicación y/o capacitación en el uso adecuado del sistema informático acompañado de un plan de mantenimiento de equipos.	SD	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Prevención
	Deficiencia	Establecer un lugar de archivo de expedientes manuales adecuado a los requerimientos de seguridad e infraestructura (iluminación, ventilación, mobiliario, etc.) que aseguren su conservación y uso.	SD	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Detección
Aprobado por:	Incumplimiento	Capacitar y concientizar al personal sobre la importancia e implicancias de los registros en el 100% de atención a pacientes.	SD	0,67	0,70	0,69	MANTENER / IMPLEMENTAR	Protección



Verificado por: **GRUPO TECNICO DIAGNOSTICO** Fecha: **28/07/16**
 Elaborado por: **GRUPO TECNICO DIAGNOSTICO**
 Revisado por: **DR. DE ANIBAL TILAGOSA, CIRUJANO JEFE TOR GENERAL** Fecha: **28/07/16**
 Aprobado por: _____ Fecha: _____

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

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

ESTÁNDAR: INDICADORES

FORMATO: Tablero de Indicadores de Seguridad Nivel - Modelo de Operación por Procesos
N°:

(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) Rango de Tolerancia	(13) Periodicidad	(14) Responsable	
Gestión de Atención de la Salud	Gestión de Resolución en salud	Atención Médica Ambulatoria Inyamaturo	Identificación y clasificación de pacientes	Recepcionar y organizar el ingreso y registro de pacientes al sistema de consultas ambulatorias del sector público de salud	Reducción de tiempo en la identificación y registro de admisión	Gestión	Registro de pacientes	Hora de asignación de turno - hora de llegada a la Admisión	Eficiencia y eficacia en la admisión de pacientes y asignación de turnos	7 minutos por paciente	7 minutos	mensual	Jefe de Admisión	
			Consulta de Pacientes	Brindar asistencia médica y de enfermería a los pacientes ambulatorios	Identificación y seguimiento de todos los expedientes solicitados	Índice de satisfacción	Expedientes encontrados / Expedientes solicitados	Eficacia en la identificación y seguimiento de expedientes solicitados	80%	100%	80%	70%	mensual	Jefe de Admisión
			Gestión de Procedimientos médicos, Injuria a estudios auxiliares de diagnóstico	Incrementar la cantidad de pacientes atendidos	Satisfacción del paciente	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en consultorio	75%	100%	80%	70%	mensual	Médico
Gestión de Atención de la Salud	Gestión de Resolución en salud	Atención Médica Ambulatoria Inyamaturo	Consulta de Pacientes	Brindar apoyo al diagnóstico médico y al control ambulatorio	Satisfacción del paciente	Gestión	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	60%	70%	mensual	Médico	
			Consulta de Pacientes	Incrementar la cantidad de pacientes atendidos	Satisfacción del paciente	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en consultorio	60%	80%	70%	mensual	Médico	
			Gestión de Procedimientos médicos, Injuria a estudios auxiliares de diagnóstico	Brindar apoyo al diagnóstico médico y al control ambulatorio	Satisfacción del paciente	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	60%	80%	70%	mensual	Médico	
Gestión de Atención de la Salud	Gestión de Resolución en salud	Atención Médica Ambulatoria Inyamaturo	Consulta de Pacientes	Brindar apoyo al diagnóstico médico y al control ambulatorio	Satisfacción del paciente	Gestión	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en consultorio	60%	70%	mensual	Médico	
			Consulta de Pacientes	Incrementar la cantidad de pacientes atendidos	Satisfacción del paciente	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en consultorio	60%	80%	70%	mensual	Médico	
			Gestión de Procedimientos médicos, Injuria a estudios auxiliares de diagnóstico	Brindar apoyo al diagnóstico médico y al control ambulatorio	Satisfacción del paciente	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	60%	80%	70%	mensual	Médico	
Gestión de Atención de la Salud	Gestión de Resolución en salud	Atención Médica Ambulatoria Inyamaturo	Consulta de Pacientes	Brindar apoyo al diagnóstico médico y al control ambulatorio	Satisfacción del paciente	Gestión	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en consultorio	60%	70%	mensual	Médico	
			Consulta de Pacientes	Incrementar la cantidad de pacientes atendidos	Satisfacción del paciente	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Eficiencia y eficacia en la atención de pacientes en consultorio	60%	80%	70%	mensual	Médico	
			Gestión de Procedimientos médicos, Injuria a estudios auxiliares de diagnóstico	Brindar apoyo al diagnóstico médico y al control ambulatorio	Satisfacción del paciente	Índice de satisfacción	Tabulación de encuestas	Calidad del servicio	60%	80%	70%	mensual	Médico	

Elaborado en: Equipo Técnico UCLP - MDS

Revisado por: Prof. Dr. Aurora Fariña León, Inesora González MDS

Aprobado por: _____



Fecha: _____
Fecha: _____
Fecha: _____

Hospital de Emergencia "Hospital Guapí"