

# HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

## "DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ"



## MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

[PRIMERA VERSION - IMPRESO EN DICIEMBRE DE 2016]

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
25 Av. Norte y Calle Francisco Menéndez  
Barrio Santa Anita  
San Salvador

# HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

“DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ”



## MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

PRIMERA VERSION

DICIEMBRE DE 2016

ELABORÓ	ELABORÓ	ELABORÓ Y REVISÓ
Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico <b>22 DIC 2016</b>	José David Bernal Serrano Asesor Técnico <b>22 DIC 2016</b>	Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia <b>22 DIC 2016</b>

PRESENTA	VISTO BUENO	AUTORIZADO POR
  Dra. Cristina Rivas de Arriaga Jefa de División de Diagnóstico y Apoyo <b>22 DIC 2016</b>	 Dr. José Manuel Beza Jefe de la Unidad de Planificación <b>23 DIC 2016</b>	 Dra. Adelaida Trejo de Estrada Directora <b>11 ENE 2017</b>



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ"

### **Autoridades:**

Dra. Adelaida de Lourdes Trejo de Estrada, Directora.

Dr. Carlos Napoleón Amaya Campos, Sub-director

Dra. Cristina Rivas de Amaya, Jefa de División de Diagnóstico y Apoyo

### **Equipo técnico:**

Licda. Lilian Elizabeth Rivas Erazo, Jefa del Servicio de Fisioterapia.

Gerardo Alexander Cea Henríquez, Asesor Técnico

José David Bernal Serrano. Asesor Técnico



[PRIMERA VERSIÓN - IMPRESO EN DICIEMBRE DE 2016]

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

25 Av. Norte y Calle Francisco Menéndez

Barrio Santa Anita

San Salvador



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ"

### **Equipo Consultivo:**

Dra. Elena Carolina Colorado de Linares, Jefa del Servicio de Anatomía Patológica.

Dra. Ana Elizabeth Olivares Rogel, Jefa del Servicio de Ultrasonografía.

Licda. Berta Margarita Machuca de Castillo, Jefa del Servicio de Laboratorio Clínico.

Licda. Mayra Cecilia Linares de García, Jefa en Funciones del Servicio de Banco de Sangre.

Licda. Miriam Elizabeth de Delbosco, Jefa del Servicio de Banco de Sangre (Hasta Julio 2016).

Licda. Silvia Gloria Barrera Lazo, Jefa del Servicio de Radiología.

Licda. Rita Emerita Herrera de Guzmán, Jefa del Servicio de Farmacia.

Licda. Bessie Veralice de Alonzo, Jefa del Servicio de Nutrición.

Licda. Sonia Margarita Orellana, Jefa del Servicio de Trabajo Social

Licda. Nidia Maribel Ramírez Najarro, Profesional en Fisioterapia

Dr. José Manuel Beza, Jefe de la Unidad de Planificación.

Dr. Eduardo Manfredo Abrego, Jefe de la Unidad Organizativa de Calidad.

Ing. Roberto Iván Rodas, Colaborador Técnico de la Unidad de Planificación (Hasta Feb. 2016).



[PRIMERA VERSION - IMPRESO EN DICIEMBRE DE 2016]

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

25 Av. Norte y Calle Francisco Menéndez

Barrio Santa Anita

San Salvador

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b> <b>V.00</b> <b>Página: 5 10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

# CONTENIDO

CAPITULO 1: GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS	6
1.1. INTRODUCCION	6
1.2. USO Y ACTUALIZACION	7
1.3. OBJETIVO DEL MANUAL	7
1.4. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA	8
1.5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO	11
CAPITULO 2: CONTENIDO DEL MANUAL	12
2.1. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS	12
2.2. DESCRIPCÓN DE LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCESOS	14
2.3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO	18
2.4. DESCRIPCION DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROCESO	22
CAPITULO 3: MANUAL DE PROCESOS DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA	24
SERVICIO DE FISIOTERAPIA.	25
PROCESO DE DETECCION Y ATENCION DE RECIEN NACIDOS	31
PROCESO DE ATENCION AMBULATORIA CON REFERENCIA	48
PROCESO DE ATENCIÓN DE INTERCONSULTAS	66
PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS	80
PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DE LA POA	87
PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL	95
PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL	103
PROCESO DE GESTION DE RR.HH.	110
PROCESO DE GESTIÓN DE INSUMOS	119
PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS	130
GLOSARIO	141
ANEXOS	145

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b> <b>V.00</b> <b>Página: 6 10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

# CAPITULO 1: GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS

## 1.1. INTRODUCCION

En cumplimiento a la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, en adelante CICGP; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas actividades realizadas en el Hospital Nacional de la Mujer “Dra. María Isabel Rodríguez”, en adelante, HNM, es preciso establecer los procesos y sus procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

El presente Manual de Procesos de Fisioterapia, es un documento que contiene la información básica de las actividades indispensables que deben ejecutarse para la realización y cumplimiento de las funciones asignadas al personal que brinda los servicios hospitalarios a la población salvadoreña.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del HNM. Las revisiones y actualizaciones se realizarán periódicamente y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operará el HNM y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El HNM tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS  Página: 7 10/148	V.00  DIC2016
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------------

## 1.2. USO Y ACTUALIZACION

- Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del hospital podrán proponer revisiones y correcciones, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación de la Dirección Hospitalaria, anualmente o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- La Unidad de Planificación será responsable de enviar los documentos oficializados a los usuarios, a través del medio que se estime conveniente.

## 1.3. OBJETIVO DEL MANUAL

El manual de normas y procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Ser de guía para la inducción, capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de las diferentes actividades de los procesos del HNM, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas actividades hospitalarias, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS  Página: 8 10/148	V.00  DIC2016
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------------

## 1.4. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA

### Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública – junio 2008

- Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar. La adopción de una Gestión por Procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados. A los efectos de la calidad en la Gestión Pública, los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido.
- La Gestión por Procesos en la Administración Pública debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración Pública.
- La dirección estratégica supone un enfoque flexible, que se anticipa y adapta a las necesidades de la sociedad. Permite analizar y proponer soluciones, para orientar a la Administración Pública a una visión u horizonte en un plazo determinado. Dicha visión de futuro supone dotarla de capacidad para dar respuesta a los requerimientos de las diferentes partes interesadas. Para ello, los órganos y entes de la Administración Pública desarrollarán políticas, estrategias, planes, objetivos, metas, estructuras, sistemas y procesos críticos orientados a la consecución de los objetivos.
- La dirección estratégica se basa en el ciclo de mejora: establecimiento de objetivos y planificación, desarrollo de forma sistemática y a través de procesos de las actuaciones planificadas, comprobación de los resultados obtenidos con respecto a los objetivos establecidos y adaptación continua de la planificación estratégica.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS  Página: 9 10/148	V.00  DIC2016
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------------

La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes:

- a. La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.
- b. La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización: procesos clave u operativos, de apoyo a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos.
- c. La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido.
- d. La definición secuencial detallada y precisa de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama.
- e. La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados.
- f. La definición de indicadores que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso.
- g. La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora continua de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio.
- h. La implantación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.

La mejora de la normatividad persigue el establecimiento de un marco normativo sencillo que facilite la eficacia, eficiencia, agilidad y adaptabilidad de los procesos y procedimientos, y, por ende, la mejora en la prestación del servicio a los ciudadanos, así como la productividad nacional.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b>  <b>V.00</b>  <b>Página: 10 10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

### **Política Nacional de Salud 2009 2014.**

- Estrategia 9: Política Hospitalaria. Regular e incrementar la eficacia, eficiencia y calidad de los niveles secundario y terciario (hospitales) como componente relevante de la red integrada de servicios del Sistema Nacional de Salud.
- Línea de acción 9.4: Mejorar la capacidad gerencial de los cuadros directivos de los hospitales como condición para el funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios hospitalarios; institucionalizando y generalizando la implantación de un Sistema de información gerencial que facilite la toma de decisiones.

### **Estrategia para La Mejora Continua de la Calidad en los Servicios Hospitalarios del MINSAL. (EMCSH)**

Actividades para el cumplimiento de los objetivos:

A. Disponer de la estructura que permita el desarrollo integral y permanente de la calidad en los servicios Hospitalarios

- Evaluar integralmente la calidad del proceso asistencial y sus resultados
- Utilizar el enfoque sistémico en la identificación de problemas de calidad, a través del equipo multidisciplinario en la identificación de los pasos de los procesos de atención hospitalaria que afectan la calidad del servicio.
- Evaluar la calidad de atención hospitalaria mediante el análisis de documentos, en especial el expediente clínico.
- Identificar los factores de riesgo para los pacientes que se deriven del proceso asistencial
- Identificación, medición y análisis de los eventos adversos que concurran en los pacientes.
- Evaluar los resultados de la implementación de la mejora a los problemas detectados.
- Realizar investigaciones científicas sobre calidad hospitalaria.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b>  <b>V.00</b>  <b>Página: 11 10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

- B. Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes y familiares respecto a la atención recibida
- C. La controlaría social sobre la red hospitalaria y cada uno de los hospitales en particular
- D. Divulgar la EMCSH de la institución a todo el personal
- E. Definir los principales indicadores y estándares de calidad hospitalarios
  - El indicador de resultado como elemento básico del sistema de control de calidad (o monitorización), constituye una guía para evaluar, valorar y controlar la calidad.
  - Los indicadores deben cumplir los siguientes requisitos: validez, confiabilidad, sensibilidad y especificidad, deben ser exactos, precisos y fácilmente obtenibles.
  - Para el análisis y evaluación de los indicadores, deben ser agrupados por procesos.
  - Los indicadores de resultados miden la calidad de los procesos y sus normas (estándar) y de la atención al paciente, de forma directa o indirecta, reflejan criterios clínicos de actuación, grado de utilización de los servicios, habilidad y desempeño.
  - El producto del proceso se mide por los indicadores de resultados.
  - Constituyen un instrumento para la mejora continua de la calidad, no deben ser considerados un fin en sí mismos y deben estar acompañados de las evaluaciones cualitativas.

## 1.5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO

El presente manual entra en vigencia a partir de la fecha de su oficialización por parte de la Dirección Hospitalaria

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	<b>FIS</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 12 10/148
		<b>V.00</b>

## CAPITULO 2: CONTENIDO DEL MANUAL

### 2.1. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS

En el presente apartado se enfoca la atención a los aspectos de forma y estilo que integraran el documento final; en el entendido de que los lineamientos que aquí se establecen son de carácter oficial, y cuya intención es uniformar la elaboración de los manuales de procesos dentro del ámbito institucional.

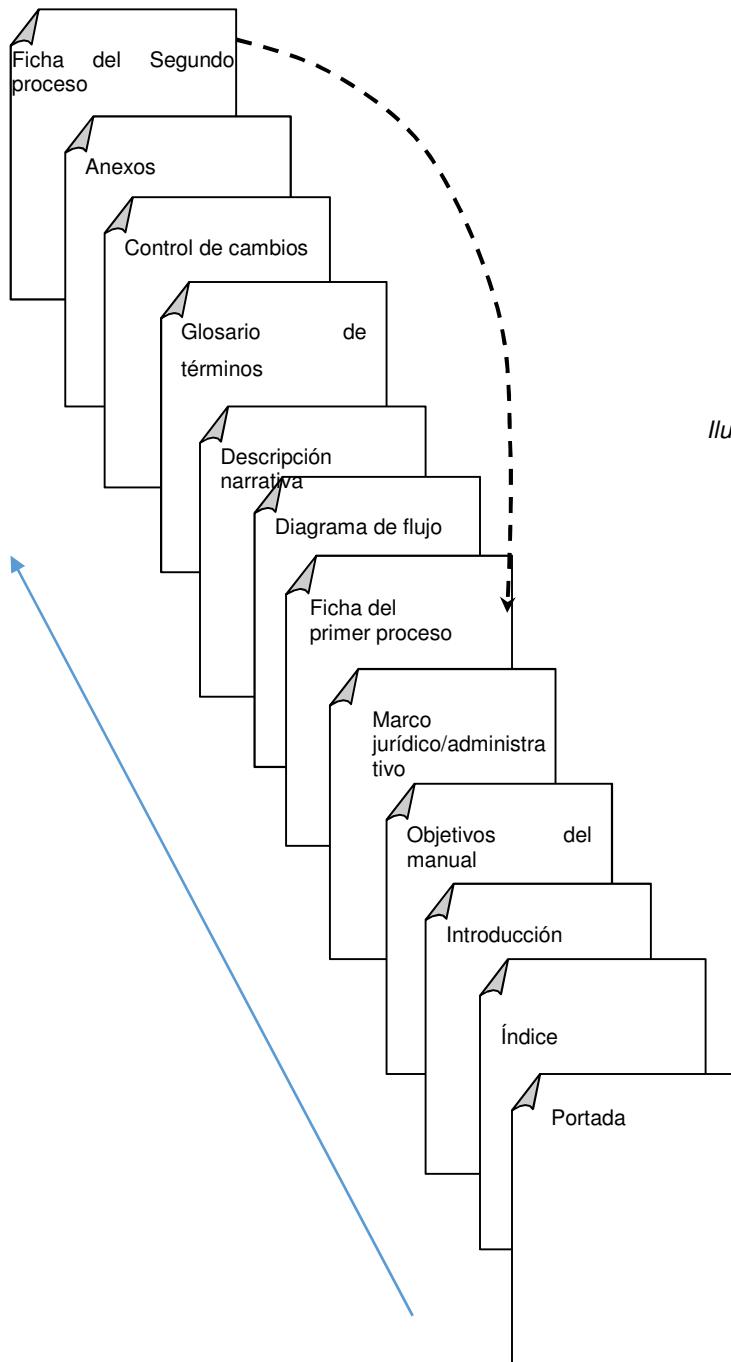
El documento debe elaborarse en hojas de papel bond base 20, tamaño carta, la redacción del documento debe realizarse en el sistema de cómputo Microsoft Word o sistemas compatibles, utilizando el tipo de letra Arial 11. Si se dispone de las herramientas e insumos necesarios: en caso contrario deberá cuidarse la semejanza en su elaboración.

El diagrama de flujo podrá realizarse en el paquete que más se adapte a las posibilidades del área que lo elabora, cuidando y respetando la simbología que se establece en el apartado correspondiente de este documento. Se recomienda Microsoft Word para textos y Microsoft Visio para diagramas de flujo.

Bajo estas consideraciones generales, el Manual de Procesos deberá integrarse con el siguiente orden, contenido y características.



## Estructura del manual de procesos



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>FIS</p>
	<p>Página: 14 10/148</p>	<p>V.00</p>
		<p>DIC2016</p>

## 2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCESOS

A continuación, se describen cada uno de los componentes del Manual de Procesos.

### Portada

Es la caratula, esta deberá diseñarse al igual que el resto del documento en las medidas convencionales del papel bond base 20 tamaño carta.

Deberá contemplar:

- Logotipo del Ministerio de Salud, ubicándolo en la esquina superior derecha de la página; además debe ubicarse en la esquina superior izquierda el logotipo del Hospital Nacional de la Mujer.
- En la parte central superior anotar el nombre completo de la institución y en segunda línea anotar el nombre de la división primaria (según la estructura orgánica de la institución) de la cual depende la elaboración del Manual. (División médica, División administrativa, División de servicios de diagnóstico y apoyo, Unidades Asesoras, etc.)
- En la parte central de la hoja se señalará el título del documento, anotando la denominación del servicio o departamento responsable del manual de procedimientos; por ejemplo “Manual de Procedimientos del servicio de Puerperio”
- En la esquina inferior derecha se incluirá la fecha de elaboración (únicamente se anotará mes y año).

La portada no deberá llevar ningún adorno que sobresalga como son: líneas de colores, fondo de color, etc., que rompa con la originalidad del documento.

### Índice

En éste rubro se deberá describir la relación que especifique de manera simplificada y ordenada, los capítulos o apartados que constituyen la estructura del manual, así como el número de hoja en que se encuentra ubicado cada uno de estos.

### Introducción

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	<b>FIS</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 15 10/148
		V.00  DIC2016

En este apartado se señalará en forma clara y concisa, los antecedentes principales de la unidad responsable del manual, sus características y ámbito de acción, sin profundizar en ellos. Asimismo, se debe mencionar con que estructura orgánica (vigencia) se está elaborando el manual. También se definirán las técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describirá la forma en que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

### **Objetivo del manual**

Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del Manual de procesos. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo (Ej. Lograr, Poder, Alcanzar, etc.); señalar el qué y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos, así como redundar en conceptos.

### **Marco jurídico**

Constituye el fundamento legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y aplicar procesos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

### **Ficha técnica del proceso.**

De acuerdo a lo descrito en el apartado 2.4 de este manual.

### **Código de identificación proceso**

Los códigos están construidos para facilitar la ubicación de los procesos en el documento por lo que debe prestar especial atención a su estructura:

Ej. El código APT-1-01-0 debe ser el primer proceso asistencial descrito.

El código APT-2-03-0 Representa al tercer proceso Estratégico descrito.

El código APT -3-04-0 Representa al cuarto proceso de apoyo descrito.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b>  <b>V.00</b>  <b>Página: 16 10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

- Sobre la divulgación del contenido y su actualización
- 1- Cada apartado de la segunda parte (Los manuales de cada servicio) de este documento puede copiarse y utilizarse para la socialización e implementación, sin embargo, es conveniente registrar estas copias y sus destinatarios (en un listado) con el objetivo de recordar que al momento de actualizar el proceso debe enviarse también una copia de la actualización a cada destinatario.
- 2- La actualización de los procesos descritos en este manual obedece a las necesidades de mejora, modernización o automatización de las actividades que conforman el proceso. En general se establece un periodo de 1 año para la supervisión general de cada proceso, lo que podría resultar o no en la necesidad de actualización del mismo. Sin embargo, para los casos en los que es necesario hacer modificaciones fuera de este periodo, estas pueden hacerse.
- 3- Para actualizar un proceso es necesario documentar las evidencias que promueven tal iniciativa, evaluarla con los equipos de trajo correspondientes y registrar en el formulario de control de cambios las actualizaciones correspondientes
- 4- Posterior a la actualización es necesario divulgarla a todos los actores que intervienen.

### **Políticas de operación, normas y lineamientos.**

En dicho espacio se anotan el conjunto de directrices o indicaciones específicas que definen las buenas prácticas para la ejecución de las actividades del proceso. Estas directrices son establecidas según áreas responsables de la ejecución de cada actividad y tienen como propósito regular la interacción entre las personas de una organización y velar por aspectos como el clima laboral, seguridad ocupacional, eficiencia en el desempeño de las actividades, etc.

### **Descripción narrativa del proceso.**

Es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que hay que realizar dentro del proceso, explicando quién, qué, dónde y cuándo se hace, a través de la explicación narrativa de cada actividad.

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO		
<b>FECHA:</b> 02/07/2016	<b>ELABORÓ:</b> Gerardo Cea Henríquez Asesor Técnico	<b>ELABORÓ:</b> José David Bernal Asesor Técnico	<b>ELABORÓ Y VISTO BUENO:</b> Licda. Bessie Veralice de Alonzo Jefa del Servicio de Nutrición	<b>REVISÓ:</b> Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b> <b>V.00</b> <b>Página: 17 10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

## Sugerencias para una buena descripción de procesos

- El nombre de los procesos debe dar idea clara de su contenido
- La descripción del proceso debe redactarse en forma clara y sencilla
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, materiales o pacientes, mencione de quien los recibe.

## Glosario

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto de descripción del proceso. El glosario, se presenta en orden alfabético, y debe proporcionar la definición de los términos que se estime necesario para una adecuada comprensión del mismo, deberá presentarse en cada proceso.

## Control de cambio de versión

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen al proceso en el transcurso del tiempo. Si el documento es elaborado por primera vez, se deberá dejar un formato como el siguiente en blanco.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>			<b>PROPIETARIO:</b>
<b>PROPÓSITO:</b>			<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b>
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	16/12/1977	Documento original	--
1	15/03/2000	Descripción de la modificación	
2			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b> <b>V.00</b> <b>Página: 18 10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

- a) Número de Revisión: Se anotará el número correspondiente a la revisión del documento.
- b) Fecha: Es la fecha en la cual se concluyen las modificaciones y aprobaciones del proceso.
- c) Descripción del cambio: Se mencionarán brevemente en qué consiste el cambio y cuáles fueron las razones que motivaron la actualización del proceso.

## 2.3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

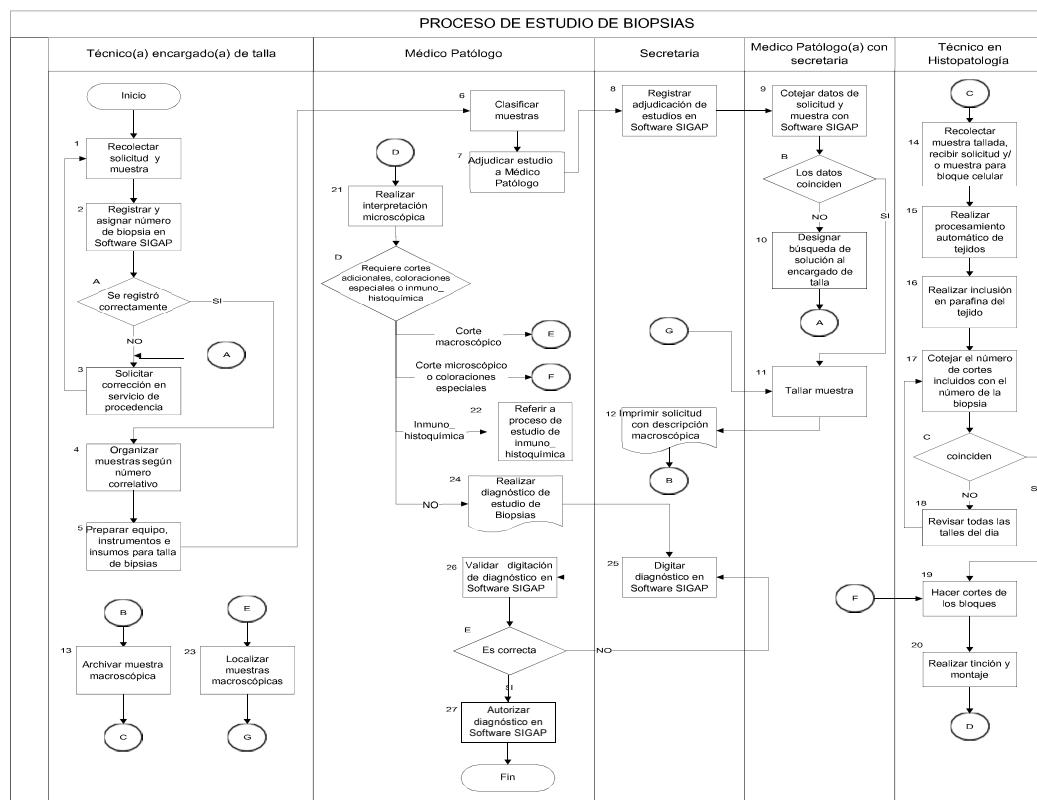
La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, en el que se representa de forma gráfica cada actividad del proceso y las interrelaciones entre sí.

Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.

Uno de los aspectos importantes que deberían recoger estos diagramas es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto, de un esquema “quién-qué”, donde en la columna del “quién” aparecen los responsables y en la columna del “qué” aparecen las propias actividades en sí.



**MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA**



En la figura anterior se puede observar cómo es posible llevar a cabo una descripción de las actividades de manera gráfica y vincular cada actividad con el responsable de llevarla a cabo.

Para la representación de este tipo de diagramas<sup>1</sup>, el hospital puede recurrir a la utilización de una serie de símbolos que proporcionan un lenguaje común, y que facilitan la interpretación de los mismos.

Es necesario mencionar la existencia de algunas normas como las normas UNE que describen algún tipo de representación simbólica, sin embargo, estas se centran en procesos específicos como procesos industriales de fabricación y control, procesos de instalación o automatización industrial, etc. (pueden revisarse el caso de la norma UNE-EN-ISO 10628:2001 como un ejemplo) o la metodología IDEF0 que es un método diseñado para modelar decisiones, acciones y actividades de una organización o sistema y que es muy útil para analizar un sistema, promover la comunicación entre el analista y el usuario y se considera especialmente útil para un análisis funcional. En fin, existe una gran variedad de tipos de diagrama y simbologías que pudieran utilizarse. Se deja claro que no existe una norma específica para la

<sup>1</sup> Existe una gran diversidad de programas de computadora para facilitar el trabajo de diseño y construcción de los diagramas de flujo de procesos. En general se trata de programas que tienen como finalidad la elaboración de diversos tipos de dibujo y entre ellos el dibujo de diagramas con la simbología ANSI.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b>  <b>Página:</b> <b>20</b> <b>10/148</b>	<b>V.00</b>  <b>DIC2016</b>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------

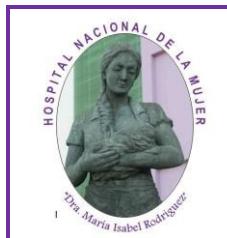
representación simbólica de diagramas de proceso y mucho menos para la representación de procesos hospitalarios.

En la siguiente tabla puede apreciarse diferentes opciones de simbología para la representación de diagramas.

Para el caso del Hospital Nacional de la Mujer, habiendo valorado las ventajas y desventajas de diferentes métodos de representación se ha decidido utilizar diagramas de flujo o “flujogramas” de acuerdo a la simbología ANSI.

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense – ANSI por sus siglas en inglés - es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos – EDP - con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra en el cuadro a continuación:



SIMBOLOGIA ANSI PARA LA DIAGRAMACION	
	<p><b>TERMINAL. (INICIO / FIN)</b> Indica el inicio o terminación de procedimientos.</p>
	<p><b>OPERACIÓN / ACTIVIDAD.</b> Representa la realización de una actividad u operación relativa a un proceso</p>
	<p><b>DECISIÓN O ALTERNATIVA.</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos.</p>
	<p><b>DOCUMENTO.</b> Indica que un documento utilizado, es distribuido en una actividad determinada.</p>
	<p><b>DATOS</b> Indica la salida y entrada de datos.</p>
	<p><b>CONECTOR DENTRO DE PAGINA,</b> Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma Página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.</p>
	<p><b>CONECTOR DE PÁGINA</b> Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.</p>
	<p><b>ARCHIVO DEFINITIVO.</b> Representa un archivo común y corriente, donde se conserva un documento permanentemente.</p>
	<p><b>ARCHIVO TEMPORAL</b> Representa un archivo provisional. El número indica en que actividad se volverá a utilizar el documento.</p>
	<p><b>DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN.</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.</p>

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”	FIS
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 22 10/148
		V.00 DIC2016

## 2.4. DESCRIPCION DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROCESO

Una Ficha de Proceso se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.

La información a incluir dentro una ficha de proceso puede ser diversa y deberá ser decidida por el equipo de trabajo, esta información debería ser la necesaria para permitir la adecuada gestión del proceso.

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Servicio	Anatomía Patológica
			Fecha	02/07/2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ESTUDIO DE BIOPSIAS		PROPIETARIO: JEFE DE ANATOMIA PATOLOGICA	
PROPOSITO:			CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: APT-1-02-0	
ALCANCE	INICIA CON			
	INCLUYE	•		
	FINALIZA CON			
ENTRADAS:	•			
PROVEEDORES:	•			
SALIDAS:	•			
CLIENTES:	•			
CICLOS DE EJECUCIÓN	CICLO DE SUPERVISION	REGISTROS		
		•		
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES			
•	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
				•
POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:				

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b>  <b>V.00</b>  <b>Página:</b> <b>23</b> <b>10/148</b>
		<b>DIC2016</b>

En la figura anterior se muestra un ejemplo de cómo estructurar la información relevante para la gestión de un proceso a través de una ficha de proceso; lo importante de la misma es el tipo de información incluida más que la forma.

En el ejemplo se aprecia que, además de la identificación del propio proceso y de otra información relevante para el control documental, apare información como el propósito del proceso, el alcance del mismo, las interrelaciones a través de las entradas y salidas, los indicadores y variables de control, etc. asociados a conocimientos esenciales para poder administrarlas actividades que el proceso requiere para su funcionamiento.

En términos generales en el Hospital Nacional de la Mujer se recomienda incluir por lo menos los siguientes rubros en la ficha de proceso:

**Propósito del proceso:** Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso? La misión o finalidad del proceso debe sugerir los indicadores y tipo de resultados que se necesitará conocer para el control y mejora continua.

**Propietario del proceso:** Es el cargo (no la persona) a la que se le asigna la responsabilidad del proceso, es decir, el encargado de que el proceso obtenga los resultados esperados. Es necesario que el propietario de los procesos tenga autoridad para actuar ya que es quien debe liderar los esfuerzos integrar el trabajo de los diferentes actores que intervienen.

**Límites del proceso:** Los límites del proceso están definidos por las entradas y las salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las salidas). Esto permite identificar las interrelaciones con el resto de procesos, por lo que es necesario asegurarse de la congruencia con lo definido en el mapa de procesos.

**Alcance del proceso:** El alcance establece la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener clara la extensión de las actividades que son administradas con solo leer la información de la ficha.

**Indicadores del proceso:** Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objetivo. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como el desarrollo de planes de mejora del mismo.

**Variables de control:** Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b>  <b>Página:</b> <b>24</b> <b>10/148</b>	<b>V.00</b>  <b>DIC2016</b>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------

que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede “tocar” en el proceso para controlarlo.

**Inspecciones:** Se refieren a las inspecciones sistemáticas que deben hacerse en el ámbito de administración del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

**Documentos y/o registros:** Se pueden referenciar en la ficha de proceso aquellos documentos o registros vinculados al proceso. Los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso con otras normativas o lineamientos y de los resultados obtenidos con los requisitos o expectativas.

**Recursos:** Se pueden reflejar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso.

## CAPITULO 3: MANUAL DE PROCESOS DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS  Página: 25 25/148
		V.00  DIC2016

## SERVICIO DE FISIOTERAPIA.

---



---



---



<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Código</b>
Proceso de detección y atención de recién nacidos	FIS-1-01-0
Proceso de atención ambulatoria con referencia	FIS-1-02-1
Proceso de atención de interconsultas	FIS-1-03-0
Proceso de análisis de información y evaluación de resultados	FIS-2-01-0
Proceso de Elaboración y seguimiento de la PAO	FIS -2-02-0
Proceso de supervisión y evaluación del personal	FIS -2-03-0
Proceso de formación profesional	FIS -2-04-0
Proceso de gestión de RR.HH.	FIS -3-01-0
Proceso de gestión de insumos	FIS-3-02-0
Proceso de gestión de equipos	FIS-3-03-0

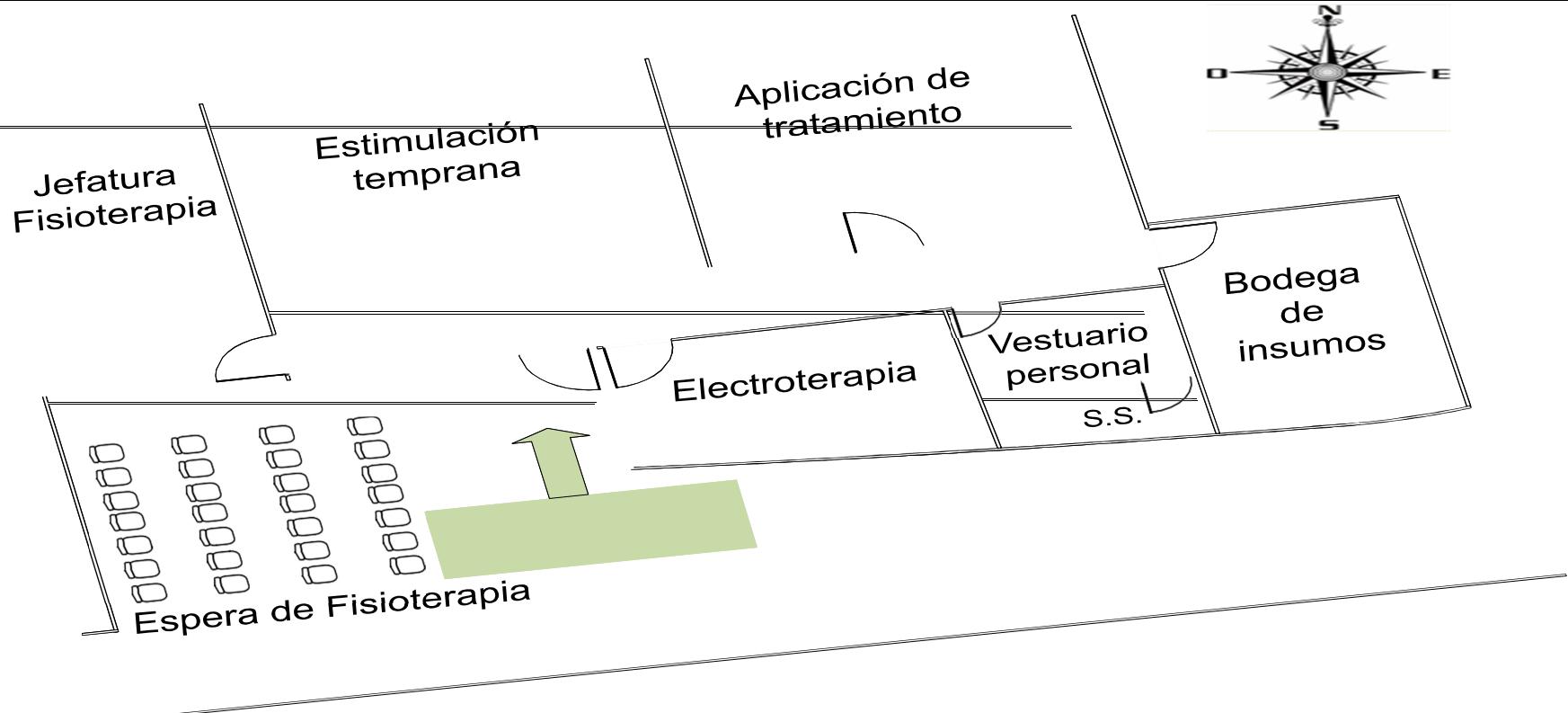
	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 26 25/148
		V.00  DIC2016

## I. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA

NOMBRE DEL SERVICIO:	FISIOTERAPIA	
MISION	Somos el servicio responsable de identificar alteraciones musculo esqueléticas y neurológicas en recién nacidos y proporcionar un tratamiento precoz y eficiente; así como prevenir secuelas de origen oncológico, ginecológico y neurológico o cualquier enfermedad que amerite atención fisioterapéutica en pacientes adultas.	
VISION	Ser un servicio de rehabilitación que cuente con equipos modernos y personal especializado para brindar una atención de calidad al binomio madre – hijo.	
FUNCIONES DEL SERVICIO	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar y organizar anualmente las actividades que se realizan en el servicio.</li> <li>2. Supervisar y revisar la calidad de la atención que se brinda a los usuarios.</li> <li>3. Recolectar información de producción del servicio y generar informes.</li> <li>4. Velar por la conservación y buen uso del activo fijo de acuerdo a normativas vigentes.</li> <li>5. Gestionar oportunamente las requisiciones para suplir las necesidades de insumos.</li> </ol>	
	FUNCIONES ASISTENCIALES / OPERATIVAS	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar atención fisioterapéutica a pacientes hospitalizados recién nacidos y adultos.</li> <li>2. Brindar atención fisioterapéutica por referencia interna a pacientes del hospital recién nacidos y adultos.</li> </ol>	
	FUNCIONES DE DOCENCIA /INVESTIGACION	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar inducción y capacitación a los estudiantes de servicio social de la Universidad de El Salvador.</li> </ol>	



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ" MAPA DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA



ELABORADO POR:

FECHA: 07/10/2016

GERARDO ALEXANDER CEA HENRIQUEZ (ASESOR TECNICO)  
JOSE DAVID BERNAL SERRANO (ASESOR TECNICO)

VISTO BUENO:

LICDA. LILIAN ELIZABETH RIVAS  
JEFA DEL SERVICIO



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS

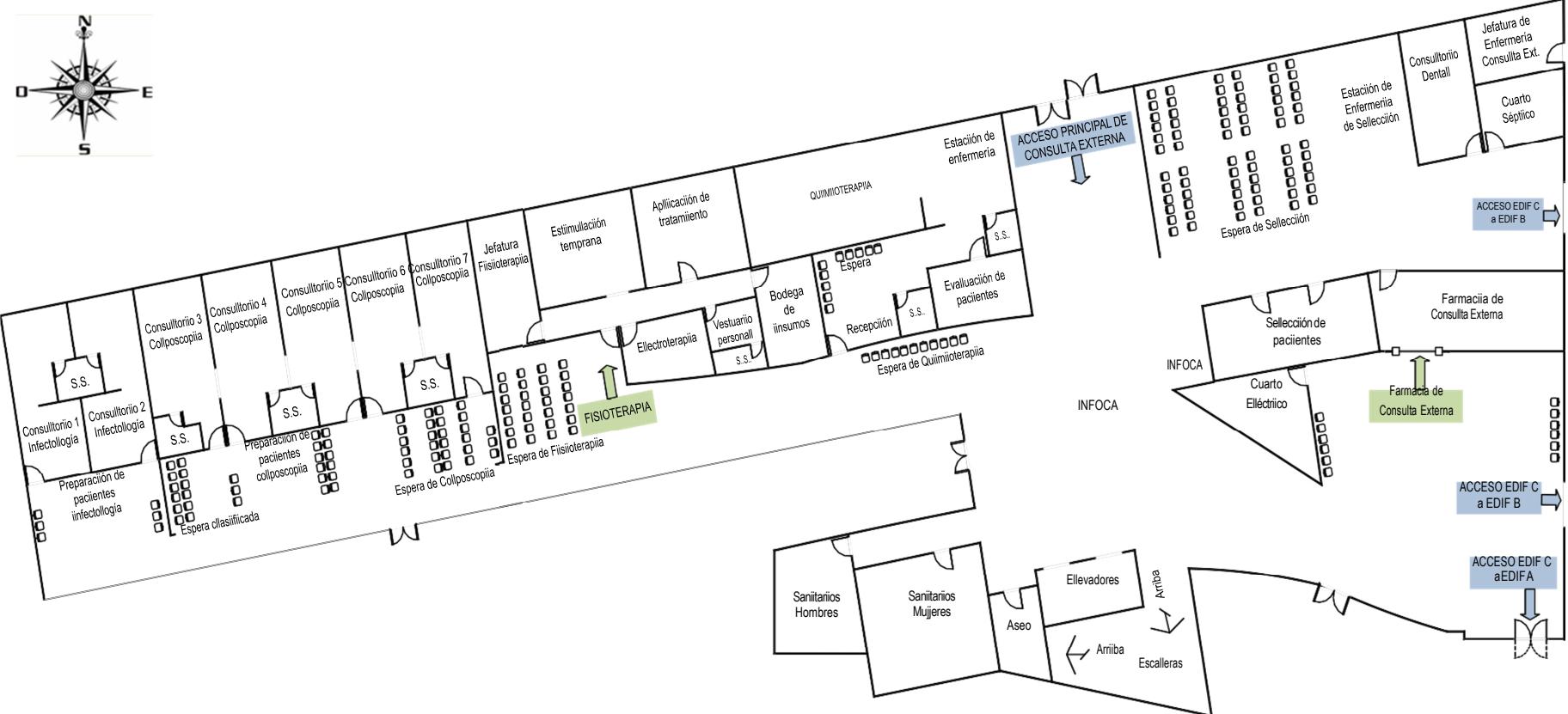
### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
28  
27/148

V.00

DIC2016

## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ" MAPA DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA



ELABORADO POR:

FECHA: 07/10/2016

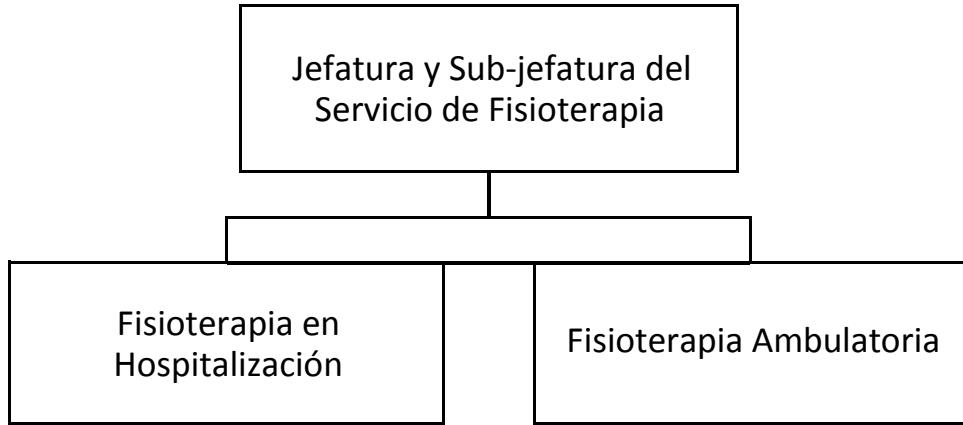
GERARDO ALEXANDER CEA HENRIQUEZ (ASESOR TECNICO)  
JOSE DAVID BERNAL SERRANO (ASESOR TECNICO)

VISTO BUENO:

LICDA. LILIAN ELIZABETH RIVAS  
JEFA DEL SERVICIO

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS  Página: 29 29/148
		V.00  DIC2016

## I. \* ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA



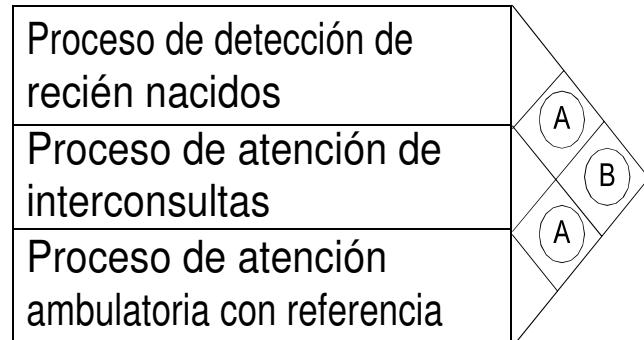
\* Este organigrama muestra la desagregación funcional del servicio y no la distribución específica del personal. El personal del servicio puede verse representado en una o más áreas funcionales.

## III. PROCESOS IDENTIFICADOS

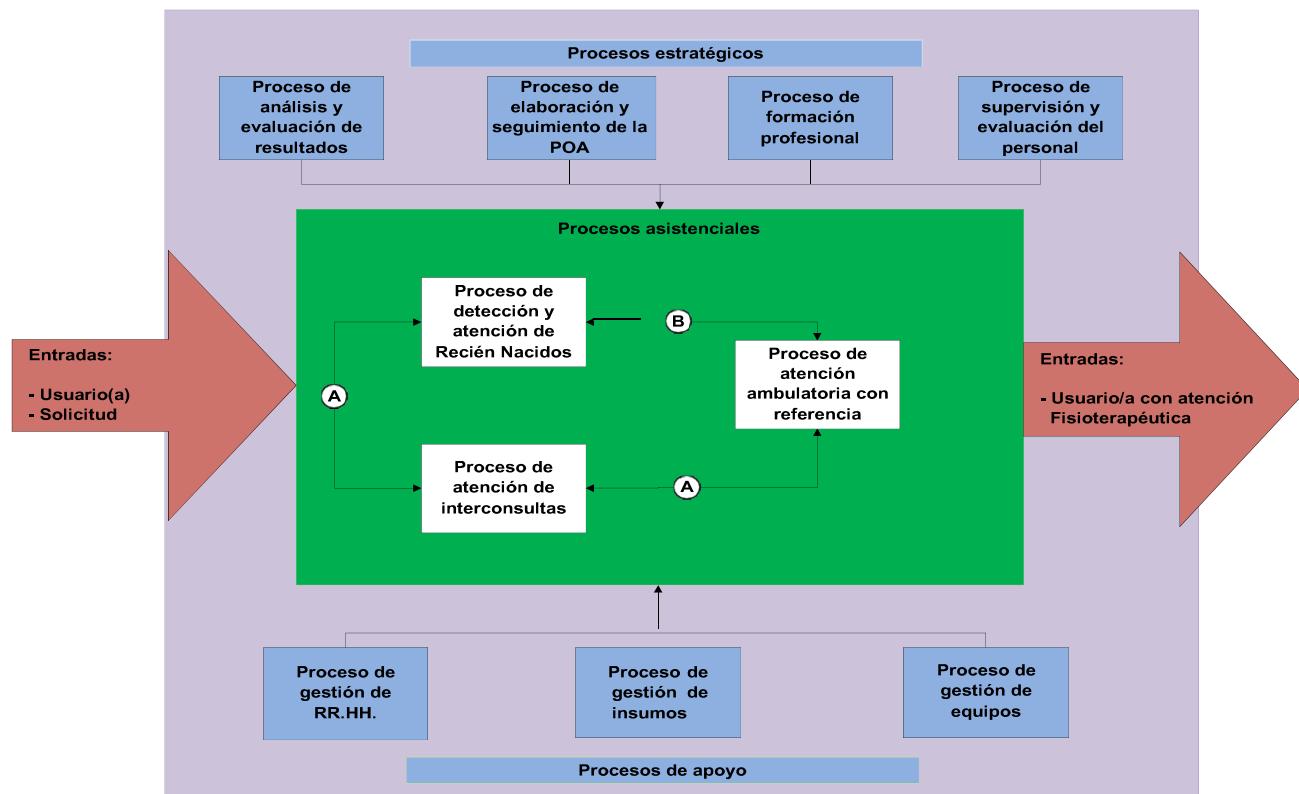
No.	CLAVE	No	DE APOYO	No	ESTRATÉGICOS
1	Proceso de detección y atención de recién nacidos	4	Proceso de gestión RR.HH.	7	Proceso de análisis de información y evaluación de resultados
2	Proceso de atención ambulatoria con referencia	5	Proceso de gestión Insumos	8	Proceso de Elaboración y seguimiento de la PAO
3	Proceso de atención de interconsultas	6	Proceso de gestión equipos	9	Proceso de supervisión y evaluación del personal
				10	Proceso de formación profesional

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 30 29/148
		V.00  DIC2016

## IV. MAPA DE PROCESOS



<b>CRITERIOS DE RELACION ENTRE LOS PROCESOS ESENCIALES</b>	<b>TIPO DE RELACION</b>
Los procesos se relacionan de forma directa, existe una relación de dependencia entre ambos para lograr la atención completa del paciente	A
Los procesos se relacionan eventualmente, Es una relación beneficiosa pero no indispensable o se trata de una relación ocasional que involucra excepciones	B
Se establece una baja relación entre los procesos. En condiciones ideales no deberían existir relaciones de dependencia	C



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-1-01-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 31 31/148</p>
		<p>V.00 DIC2016</p>

---

# **PROCESO DE DETECCION Y ATENCION DE RECIEN NACIDOS**

---

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-1-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 32 31/148
		V.00  DIC2016

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO		Servicio	Fisioterapia
			Fecha	17-06-2016
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE DETECCION Y ATENCION DE RECIEN NACIDOS		<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio	
<b>PROPOSITO:</b>  Realizar una evaluación física del recien nacido para determinar la condición en la que se encuentra y poder establecer algun tipo de seguimiento.			<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> FIS-1-01-0	
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Ubicar e identificar a recién nacido		
	<b>INCLUYE</b>	Evaluar y detectar a recién nacido, realizar informe de evaluación a recién nacido, definir seguimiento		
	<b>FINALIZA CON</b>	Otorgar cita para Consulta Externa u Otorgar referencia para la RIIS		
<b>ENTRADAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recién nacido</li> <li>• Expediente Clínico</li> </ul>			
<b>PROVEEDORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Puerperio del Hospital Nacional de la Mujer</li> <li>• Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos del Hospital Nacional de la Mujer</li> </ul>			
<b>SALIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recién nacido con evaluación física realizada</li> <li>• Recién nacido con cita para Consulta Externa</li> <li>• Recién nacido con referencia para la RIIS</li> </ul>			
<b>CLIENTES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Fisioterapia del Hospital Nacional de la Mujer</li> <li>• Instituciones de la RIIS</li> </ul>			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
	1 vez al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia</li> <li>• Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado</li> <li>• Hoja de Interconsultas y Procedimientos</li> <li>• Expediente clínico</li> </ul>		

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 33 31/148
		V.00

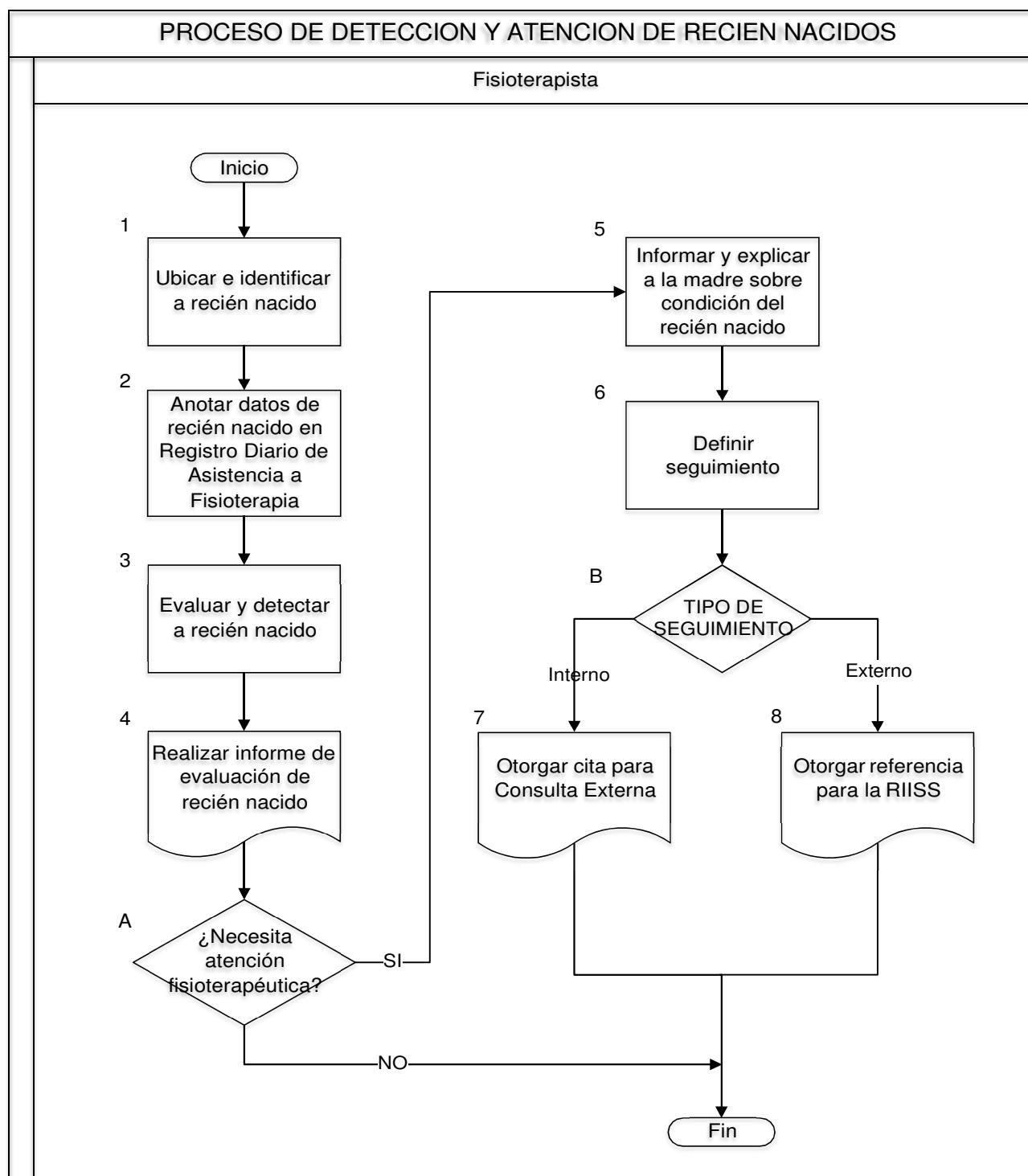
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de evaluaciones físicas de recién nacidos que se pueden realizar en un mes</li> <li>• Cantidad de citas otorgadas durante un mes</li> </ul>	Número de recién nacidos con evaluación física en Servicio de Puerperio durante un mes	Suma de todas los recién nacidos evaluados		Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia
	Número de recién nacidos con evaluación física en Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos durante un mes	Suma de todos los recién nacidos evaluados		Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia
	Número de citas otorgadas para Consulta Externa	Suma de todas las citas otorgadas		Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia
	Número de referencias hacia la RISS	Suma de todas las referencias otorgadas		Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia

#### **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**

- Lineamientos internos del Servicio de Puerperio
- Lineamientos internos del Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos
- Normativa interna del Servicio de Fisioterapia



## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 35 31/148
		V.00  DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO			TIPO	ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN			
--	Inicio	<p>El proceso inicia en el momento en el cual el Fisioterapista se traslada al servicio específico para realizar una evaluación física a recién nacidos. Estos servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Puerperio</li> <li>• Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos</li> </ul>	T	-Fisioterapista	
1	Ubicar e identificar a recién nacido	<p>El Fisioterapista ubica e identifica al recién nacido en cualquiera de los siguientes servicios de hospitalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Puerperio. Aquí el Fisioterapista se desplaza por cada uno de los cuartos del servicio.</li> <li>• Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos. Aquí el fisioterapista se desplaza por cada una de las cunas que se encuentran en el servicio.</li> </ul>	C	• Fisioterapista	<p><b>Normas de operación:</b> El fisioterapista debe ubicar e identificar a los recién nacidos en las últimas 24 horas.</p> <p><b>Documentos de referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos internos del Servicio de Puerperio</li> <li>• Lineamientos internos del Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos</li> <li>• Normativa interna del Servicio de Fisioterapia</li> </ul>
2	Anotar datos de recién nacido en Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia	Esta actividad consiste en anotar los datos específicos del recién nacido que se ha ubicado, esto se hace en el Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia.	C	• Fisioterapista	<p><b>Formularios utilizados:</b> Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia (<b>VER ANEXO 4</b>)</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia</p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 36 31/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
3	Evaluar y detectar a recién nacido	Consiste en realizar una evaluación física al recién nacido y en base a ello poder detectar a aquellos que requieran de una atención más específica.	P	• Fisioterapista	<p><b>Documentos de referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos internos del Servicio de Puerperio</li> <li>• Lineamientos internos del Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos</li> <li>• Normativa interna del Servicio de Fisioterapia</li> </ul> <p><b>Indicadores de interés para el proceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de recién nacidos con evaluación física en Servicio de Puerperio durante un mes</li> <li>- Número de recién nacidos con evaluación física en Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos durante un mes</li> </ul>
4	Realizar informe de evaluación de recién nacido	<p>Se realizar un informe de la evaluación física realizada al recién nacido. Para cada uno de los servicios se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Puerperio. Aquí se realiza el informe por medio de la Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado.</li> <li>• Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos: Aquí el informe se realiza por medio de la Hoja de Interconsultas y Procedimientos.</li> </ul>	PC	• Fisioterapista	<p><b>Normas de operación:</b> El manejo que se da de los informes es el siguiente:</p> <p>Servicio de Puerperio. El informe se anexa al Expediente Clínico de la madre.</p> <p>Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos. El informe se anexa al Expediente Clínico del recién nacido.</p> <p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado, Hoja de Interconsultas y Procedimientos. <b>(VER ANEXO 1 Y 2)</b></p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 37 31/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					<b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia
A	¿Necesita atención fisioterapéutica?	<p>Consiste en decidir si el Recién Nacido necesita atención fisioterapéutica, esta decisión se toma después de haber realizado la evaluación y detección al recién nacido. Existen dos alternativas para esta decisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI necesita atención fisioterapéutica, entonces se continúa con la actividad 5.</li> <li>• NO necesita atención fisioterapéutica, entonces finaliza el proceso.</li> </ul>	C	-Fisioterapista	
5	Informar y explicar a la madre sobre condición del recién nacido	<p>Se informa y explica a la madre del recién nacido la condición física en la que se encuentra el mismo después de haber realizado la evaluación y detección.</p> <p>Aquí se solicita un consentimiento verbal a la madre para poder darle atención fisioterapéutica al Recién Nacido.</p>	C	• Fisioterapista	<p><b>Normas de operación:</b> Solicitar el consentimiento verbal a la madre del recién nacido para brindarle la atención fisioterapéutica</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia</p>
6	Definir seguimiento	Aquí se definirá el seguimiento que tendrá el recién nacido en base a la evaluación física realizada al mismo. Esta actividad se realiza para los recién nacidos que requieran de una	P	• Fisioterapista	<p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado, Hoja de Interconsultas y Procedimientos. (VER ANEXO 1 Y 2)</p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 38 31/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		atención más específica.			<b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia
B	TIPO DE SEGUIMIENTO	Se toma la decisión, sobre el tipo de seguimiento que se otorgara al recién nacido. Se pueden dar los siguientes casos:  - INTERNO, para este caso se continúa en la actividad 7.  - EXTERNO, para este caso se continúa en la actividad 8.	C	-Fisioterapista	
7	Otorgar cita para Consulta Externa	Se otorgará cita para que se le brinde atención fisioterapéutica al recién nacido en el Servicio de Fisioterapia del Hospital Nacional de la Mujer.	P	• Fisioterapista	<b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado, Hoja de Interconsultas y Procedimientos. <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b>  <b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia  <b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de citas otorgadas para Consulta Externa
8	Otorgar referencia para la RISS	Se otorga una referencia para que el recién nacido reciba la atención fisioterapéutica en el establecimiento de salud que se encuentre ubicado en su lugar de origen.	P	• Fisioterapista	<b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado, Hoja de Interconsultas y Procedimientos.  <b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-01-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 39 31/148
		V.00

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					<b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de referencias hacia la RIIS
-	Fin	El proceso finaliza cuando el recién nacido ha recibido una referencia o se encuentra en condiciones físicas normales y solamente se le brindo la evaluación por parte del Fisioterapista.	C	-Fisioterapista	
FECHA: 17/06/2016	ELABORÓ: Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	ELABORÓ: José David Bernal Serrano Asesor Técnico	ELABORÓ Y VISTO BUENO: Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	REVISÓ: Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-01-0  Página: 40 31/148
		V.00  DIC2016

#### IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	<b>PROCESO DE DETECCION Y ATENCION DE RECIEN NACIDOS</b>		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
<b>PROPÓSITO:</b>	Realizar una evaluación física del recién nacido para determinar la condición en la que se encuentra y poder establecer algún tipo de seguimiento		<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> <b>FIS-1-01-0</b>
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	02/07/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-01-0  Página: 41 31/148
		V.00  DIC2016

## V. ANEXOS DEL PROCESO

### ANEXO 1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF 0

<b>Actividades</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Número</b>	<b>Definición</b>	<b>Padres</b>	<b>Hijos</b>	<b>Notas</b>
Proceso de detección y atención de recién nacidos	A0	Este proceso consiste en realizar una evaluación física a recién nacidos, de esta manera se podrá establecer si se necesita brindar atención fisioterapéutica a los mismos o estos se encuentran en buena condición física.	Ninguno	Ubicar e identificar recién nacido  Evaluar y detectar a recién nacido  Informar y dar indicaciones  Definir seguimiento	
Ubicar e identificar recién nacido	A1	El Fisioterapeuta debe ubicar e identificar al recién nacido en cada uno de los servicios que visita.  Estos servicios pueden ser: <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de Puerperio</li><li>• Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos</li></ul>	Proceso de detección y atención de recién nacidos	Ninguno	
Evaluar y detectar a recién nacido	A2	Se debe evaluar físicamente al recién nacido y después detectar si este requiere de atención fisioterapéutica.	Proceso de detección y atención de recién nacidos	Ninguno	
Informar y dar indicaciones	A3	Aquí se informa a la madre del recién nacido sobre la necesidad de brindar atención fisioterapéutica a este. Se llega a esta conclusión después de realizar la evaluación y detección del recién nacido.	Proceso de detección y atención de recién nacidos	Ninguno	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-01-0  Página: 42 31/148
		V.00  DIC2016

<b>Actividades</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Número</b>	<b>Definición</b>	<b>Padres</b>	<b>Hijos</b>	<b>Notas</b>
Definir seguimiento	A4	<p>Consiste en definir el tipo de seguimiento que se le dará al recién nacido. Se pueden dar los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorgar cita para Consulta Externa</li> <li>• Otorgar referencia hacia la RISS.</li> </ul>	Proceso de detección y atención de recién nacidos	Ninguno	

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-01-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 43 31/148
		V.00  DIC2016

## DESCRIPCION DE LAS FLECHAS

Flecha		
Nombre	Definición	Notas
Datos para registro de producción	Son todos los datos de recién nacidos a los cuales se les ha realizado evaluación y detección.	
Expediente Clínico	Para el de Servicio de Puerperio: Se utiliza el Expediente Clínico de la madre.  Para el Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos: Se utiliza el Expediente Clínico del recién nacido.	
Expediente Clínico con Hoja de Evaluación Fisioterapéutica de Recién Nacidos	Se le añadirá la Hoja de Evaluación Fisioterapéutica al Expediente Clínico.	
Fisioterapista	Es el profesional encargado de mantener y promover la salud, de restaurar la función y promover la independencia en aquellos casos de discapacidades o alteraciones causadas por trastornos físicos, psicológicos o de cualquier otro origen.	
Hojas de registro de evaluaciones físicas	Son los formularios que se utilizan durante el Proceso de Detección y Atención de Recién Nacidos. En cada uno de los servicios que se visitan se utiliza un formulario distinto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Puerperio. Se utiliza la Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado.</li> <li>• Servicio de Recién Nacidos Cuidados Mínimos. Se utiliza la Hoja de Interconsultas y Procedimientos.</li> </ul>	
Infraestructura	Las áreas que se ven involucradas en este proceso son las de los siguientes servicios de hospitalización: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Puerperio</li> <li>- Servicio de Recién nacidos cuidados mínimos</li> </ul>	
Insumos	Los insumos que se utilizan son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel</li> <li>• Lapicero</li> </ul>	
Lineamientos internos de cada servicio	Son todos aquellos lineamientos que debe seguir el Fisioterapista al momento de realizar su visita por los servicios.	
Madre informada que autoriza el tratamiento	Es la madre a la cual se le ha informado sobre la condición en la que se encuentra el recién nacido y se le ha solicitado el consentimiento verbal para poder brindarle atención fisioterapéutica al recién nacido.	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-01-0  Página: 44 31/148
		V.00  DIC2016

<b>Flecha</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>	<b>Notas</b>
Madre informada que no autoriza el tratamiento	Es la madre a la cual se le ha informado sobre la condición en la que se encuentra el recién nacido y se le ha solicitado el consentimiento verbal para poder brindarle atención fisioterapéutica, sin embargo, no ha accedido a dar su consentimiento.	
Recién nacido con diagnóstico fisioterapéutico	Es el recién nacido al que ya se le realizó la evaluación física y se determinó que necesita que se le brinde atención fisioterapéutica.	
Recién nacido con referencia al Servicio de Fisioterapia	Es el recién nacido al que se le ha otorgado una cita para ser atendido en el Servicio de Fisioterapia del Hospital Nacional de la Mujer.	
Recién nacido con referencia hacia la RIISS	Es el recién nacido al que se le ha otorgado una referencia para ser atendido en una institución perteneciente a la RIISS.	
Recién nacido en condiciones estables	Es el recién nacido al que se le realizará la evaluación física por parte del Fisioterapeuta.	
Recién nacido identificado	Es el recién nacido que se ha ubicado e identificado en cualquiera de los servicios de hospitalización que visita el Fisioterapeuta.	
Recién nacido que no amerita tratamiento	Es el recién nacido que después de haber realizado la evaluación física se ha determinado que se encuentra en buenas condiciones y por tanto no necesita atención fisioterapéutica.	
Registro diario de asistencia a fisioterapia	Es un registro en el cual se lleva el control de los recién nacidos que son atendidos por el Fisioterapeuta a diario.	



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-01-0

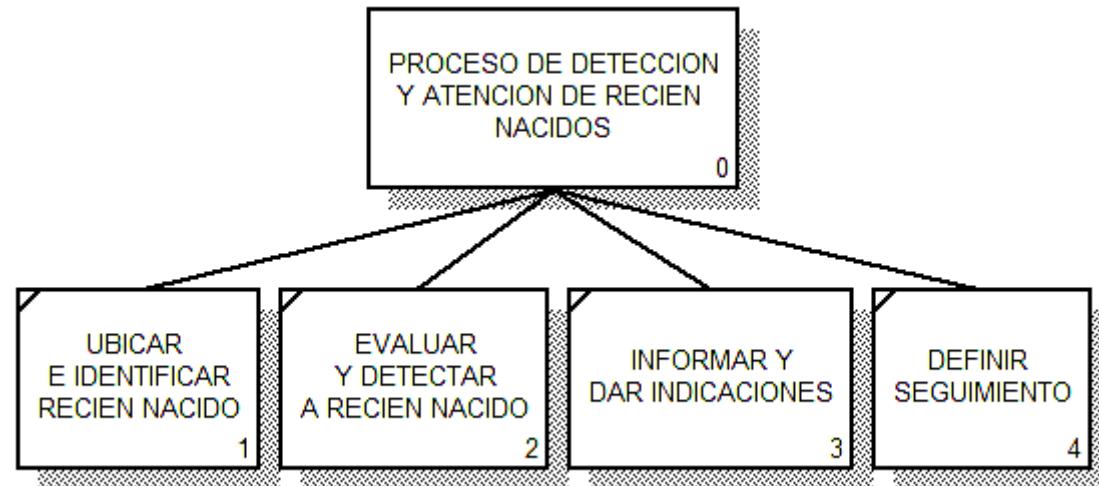
### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
45  
45/148

V.00

DIC2016

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
Servicio de Fisioterapia	PROYECTO:	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:	02/07/16	BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez, José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		



NODO Diagrama de Árbol de Nodos	TITULO: <b>PROCESO DE DETECCION Y ATENCION DE RECIEN NACIDOS</b>	CODIGO DEL PROCESO <b>FIS-1-01-1</b>
---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-01-0

### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
46  
45/148

V.00

DIC2016

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	02/07/16	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
Servicio de Fisioterapia	PROYECTO:	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:	02/07/16		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez, José David Bernal Serrano				RECOMENDADO		
OBJETIVO. Realizar una evaluación física del recién nacido para determinar la condición en la que se encuentra y poder establecer algún tipo de seguimiento.	Hoja de evaluación de recién nacidos hospitalizados	Lineamientos internos de cada servicio	Registro diario de asistencia a fisioterapia	Normativa interna del Servicio de Fisioterapia				
Recién nacido en condiciones estables						Recién nacido con referencia al Servicio de Fisioterapia		
Expediente clínico						Recién nacido que no amerita tratamiento		
						Datos para registro de producción		
						ALCANCE. El proceso tiene un alcance Institucionalizado que para el desarrollo de sus actividades se requiere la coordinación con diferentes servicios de Hospital Nacional de la Mujer.		
NODO A-0	TITULO: <b>PROCESO DE DETECCION Y ATENCION DE RECIEN NACIDOS</b>						CODIGO DEL PROCESO <b>FIS-1-01-1</b>	



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-01-0

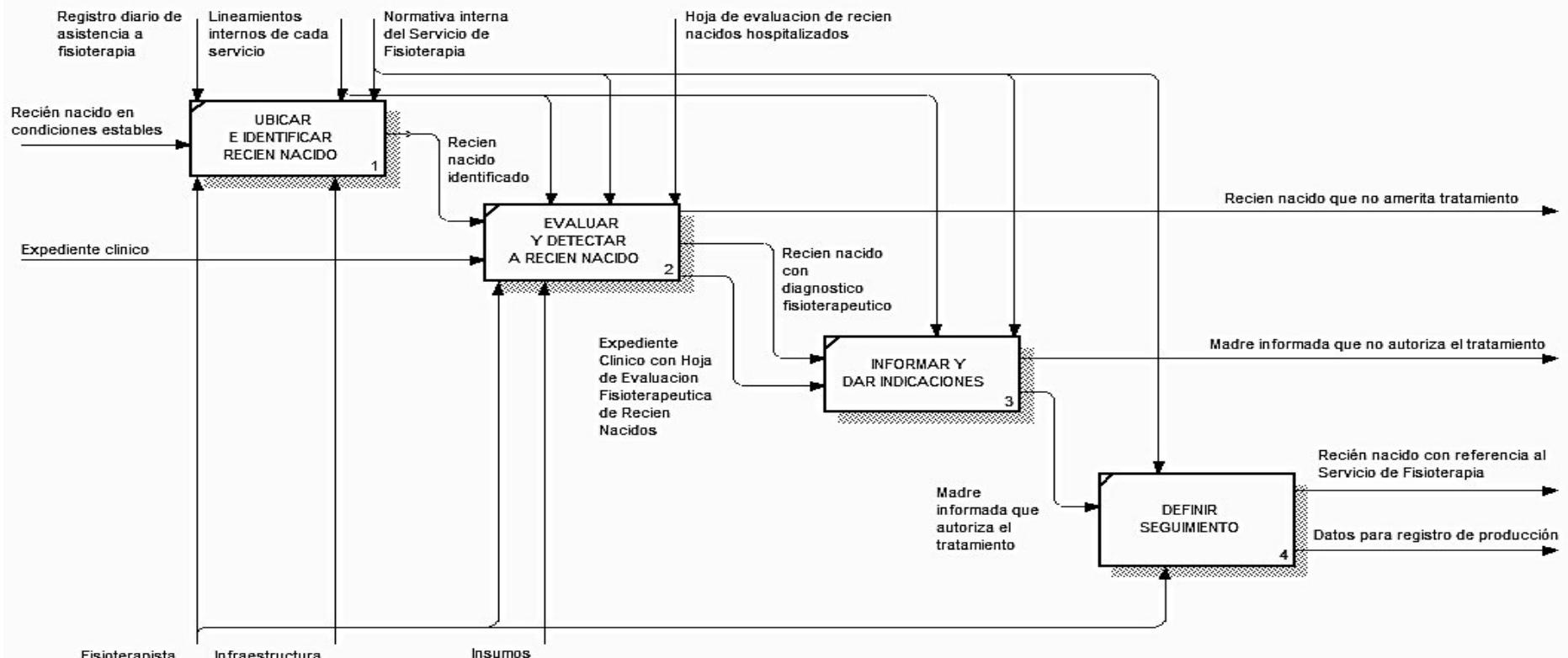
### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
47  
45/148

V.00

DIC2016

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	02/07/16	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
Servicio de Fisioterapia	PROYECTO:	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:	02/07/16		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez, José David Bernal Serrano				RECOMENDADO		



NODO	TITULO: PROCESO DE DETECCION Y ATENCION DE RECIEN NACIDOS	CODIGO DEL PROCESO
A0		FIS-1-01-1

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-1-02-1</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 48 48/148</p>
		<p>V.00</p>
		<p>DIC2016</p>

---

# **PROCESO DE ATENCION**

## **AMBULATORIA CON**

## **REFERENCIA**

---

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-02-1
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 49 48/148
		V.00 DIC2016

## I. FICHA TECNICA DEL PROCESO

<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER</b>	<b>FICHA TECNICA DE PROCESO</b>		<b>Servicio</b>	<b>FISIOTERAPIA</b>
			<b>Fecha</b>	<b>02/07/2016</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE ATENCIÓN AMBULATORIA CON REFERENCIA		<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio	
<b>PROPÓSITO:</b>	Recuperar al máximo las capacidades que han sido limitadas por factores físicos y genéticos mediante un tratamiento fisioterapéutico precoz y oportuno.		<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> FIS-1-02-1	
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Recepción de la hoja de referencia y el registro por orden de llegada en el censo diario de consultas		
	<b>INCLUYE</b>	Evaluación física, corroboración del diagnóstico, definición de tratamiento, aplicación de tratamiento y orientación a paciente o acompañante		
	<b>FINALIZA CON</b>	El otorgamiento de alta, referencia o nueva cita a la paciente		
<b>ENTRADAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de referencia</li> <li>• Paciente</li> </ul>			
<b>PROVEEDORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico tratante en cada servicio del Hospital Nacional de la Mujer</li> <li>• Médico tratante de la Red Nacional de Salud Pública</li> </ul>			
<b>SALIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con alta de fisioterapia</li> <li>• Usuario con referencia hacia la RIISS</li> <li>• Paciente que no amerita tratamiento fisioterapéutico</li> </ul>			
<b>CLIENTES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios médicos del Hospital Nacional de la Mujer</li> <li>• Servicios médicos de la Red Nacional de Salud Pública</li> </ul>			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
En promedio: 600 sesiones al mes	1 vez al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Diario de Asistencia</li> <li>• Hoja de Referencia</li> <li>• Hoja de Retorno y Respuesta a la Interconsulta</li> <li>• Hoja de Continuación de Historia Clínica</li> </ul>		

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-1-02-1
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 50 48/148
		V.00

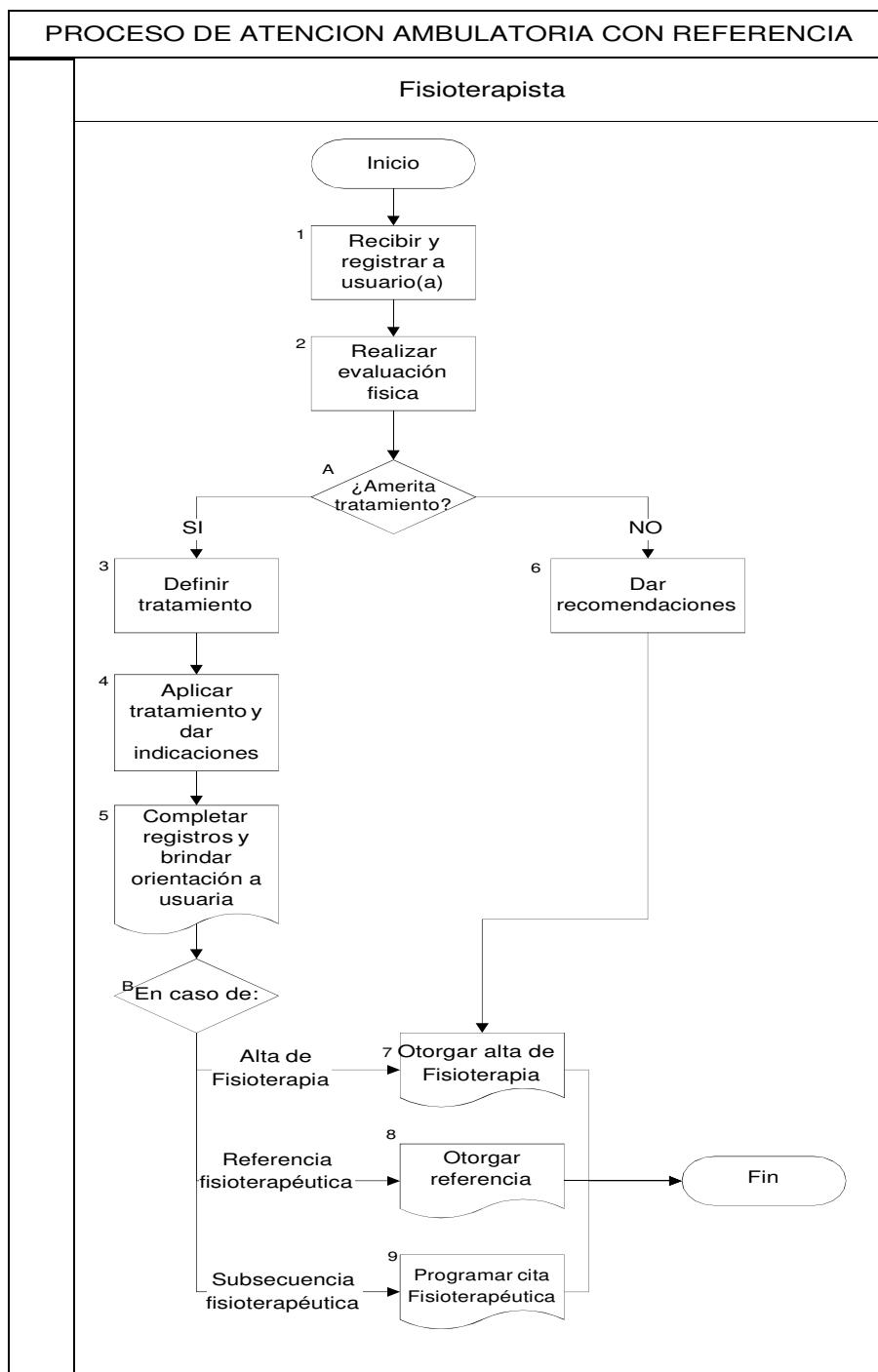
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	<b>INDICADORES</b>			
	<b>Nombre</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Resultado esperado</b>	<b>Fuente de datos</b>
• Número de solicitudes recibidas	Índice de subsecuente	(Total de atenciones subsecuentes/ Total de atenciones) x 100	----	Registro Diario de Asistencia
• Número de pacientes con alta	Número de pacientes con alta en el periodo de un mes	Suma de pacientes con alta en un mes	50	Registro Diario de Asistencia
• Número de pacientes con referencia	Número de pacientes a los que se otorga referencia al mes	Suma de pacientes con referencia al mes	10	Registro Diario de Asistencia
• Número de pacientes con nueva cita	Número de pacientes con nueva cita	Suma de pacientes con cita subsecuente	500	• Registro Diario de Asistencia
• Número de sesiones				

#### **OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**

- Normativa interna del servicio de Fisioterapia
- Protocolo de atención para malformaciones musculo esqueléticas
- Lineamientos técnicos para la referencia, retorno e interconsulta



## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-1-02-1
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 52 48/148
		DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia desde el momento en el que el médico tratante cree necesario que la paciente reciba tratamiento fisioterapéutico, es ahí donde extiende una referencia para el servicio.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Médico tratante del Hospital Nacional de la Mujer</li> </ul>	
1	Recibir registrar usuario(a) y	Esta actividad consiste en recibir hoja de referencia de parte de usuarias/os, registrar datos específicos en el censo diario de asistencia y ubicar a usuarios/as por orden de llegada.	PC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapista</li> </ul>	<p><b>Normas de operación:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se atenderá en Consulta Externa de Fisioterapia a niños(as) nacidos(as) en el Hospital Nacional de la Mujer y de la RISS, teniendo como edad límite:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta los 8 meses de edad para los(as) niños(as) nacidos(as) de término</li> <li>• Hasta 1 año de edad corregida para niños(as) prematuros(as)</li> </ul> </li> <li>2. La atención de los empleados del Hospital Nacional de la Mujer en Fisioterapia se hará con prescripción médica, a excepción de las emergencias. Los casos crónicos serán referidos al ISSS</li> </ol>

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-02-1
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 53 48/148
		V.00 DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					<p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Referencia a Fisioterapia (<b>VER ANEXO 1 Y2</b>), Registro Diario de Asistencia (<b>VER ANEXO 4</b>)</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del servicio de Fisioterapia</p> <p><b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de solicitudes recibidas</p>
2	Realizar evaluación física	Consiste en corroborar el diagnóstico especificado en la hoja de referencia, esto se hace mediante el examen físico a cada paciente.	P	• Fisioterapista	<p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Referencia a Fisioterapia (<b>VER ANEXO 1 Y2</b>)</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Protocolo de atención para malformaciones musculo esqueléticas</p>
A	¿Amerita tratamiento?	Consiste en tomar la decisión sobre el manejo que se le dará a la paciente. Pueden darse los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO amerita tratamiento, entonces el proceso continúa en la actividad 4.</li> <li>• SI amerita tratamiento, entonces el proceso continúa en la actividad 3.</li> </ul>			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-02-1
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 54 48/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
3	Definir tratamiento	Consiste en definir el tratamiento correspondiente en base a las características del diagnóstico del paciente. Además, en dar orientación a los pacientes o acompañantes a cerca de los controles médicos subsecuentes establecidos por el MINSAL y además se le mencionan los cuidados generales en casa.	P	• Fisioterapista	<p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Referencia a Fisioterapia <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b></p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Protocolo de atención para malformaciones musculo esqueléticas</p>
5	Aplicar tratamiento y dar indicaciones	Consiste en aplicar el tratamiento definido y dar orientación a los pacientes o acompañantes respecto al diagnóstico y sugerir un plan de tratamiento en casa para contribuir a su recuperación.	P	• Fisioterapista	<p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Referencia a Fisioterapia <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b></p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Protocolo de atención para malformaciones musculo esqueléticas</p>
6	Completar registros y brindar orientación a la usuaria	Esta actividad consiste en escribir en el expediente respectivo datos generales, tratamiento aplicado, indicaciones y la frecuencia con que se aplicara el tratamiento al paciente. Consiste en indicar y establecer a paciente o acompañante la frecuencia de los controles subsecuentes y adaptarlos a las posibilidades (económicas y de horario)	C	• Fisioterapista	<p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Referencia a Fisioterapia <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b></p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Protocolo de atención para malformaciones musculo esqueléticas</p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-1-02-1
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 55 48/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		del paciente.			
B	En caso de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario(a) con referencia a otra institución</li> <li>• Seguimiento fisioterapéutico en el HNM</li> <li>• Alta de Fisioterapia</li> </ul>			
7	Otorgar alta de fisioterapia	Consiste en constatar que el diagnóstico con el cual fue referido el paciente ha sido resuelto y por lo tanto se prosigue a suspender cualquier tratamiento.	P	• Fisioterapista	<p><b>Normas de operación:</b> Se debe tomar en cuenta que se puede dar otro tipo de alta (por defunción o voluntaria) de la paciente.</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos técnicos para la referencia, retorno e interconsulta</p> <p><b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de pacientes con alta en el periodo de un mes</p>
8	Otorgar referencia	Esta actividad consiste en evaluar la evolución del paciente, identificar la procedencia y diagnóstico para verificar la factibilidad de ser atendido en su lugar de origen o seguir en el Hospital Nacional de la Mujer.	C	• Fisioterapista	<p><b>Normas de operación:</b> Se debe evaluar evolución del paciente y establecer la frecuencia con que se aplicara el tratamiento.</p> <p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Retorno y Respuesta a la Interconsulta <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b></p>

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-02-1
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 56 48/148
		V.00 DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos técnicos para la referencia, retorno e interconsulta <b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de pacientes a los que se otorga referencia
9	Programar cita Fisioterapéutica	Se debe evaluar la evolución del paciente y establecer la frecuencia con que se aplicara el tratamiento. Por tanto, este paciente necesitara de otras sesiones de fisioterapia.	C	• Fisioterapista	<b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Continuación de Historia Clínica ( <b>VER ANEXO 3</b> )  <b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos técnicos para la referencia, retorno e interconsulta <b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de pacientes con nueva cita
--	Fin	El proceso finaliza cuando la paciente recibe el alta, esto quiere decir que el diagnóstico fue solucionado.			
FECHA: 17/06/2016					
ELABORÓ: Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	ELABORÓ: José David Bernal Serrano Asesor Técnico		ELABORÓ Y VISTO BUENO: Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	REVISÓ: Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-02-1
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 57 48/148
		V.00  DIC2016

## IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ATENCION AMBULATORIA CON REFERENCIA		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:			CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIGNTE: FIS-1-02-1
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	25/01/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1	02/07/2016	Primera revisión de diagrama de flujo de proceso y del modelado IDEF 0	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-02-1  Página: 58 48/148
		V.00  DIC2016

## V. ANEXOS DEL PROCESO

### ANEXO1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF0

<b>ACTIVIDADES</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Nº</b>	<b>Definición</b>	<b>Padres</b>	<b>Hijos</b>	<b>Notas</b>
Proceso de atención ambulatoria con referencia	A0	Es el proceso mediante el cual se proporciona atención fisioterapéutica a paciente Intra y extra hospitalario que cumple con los requisitos para la atención.	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir usuarios(as)</li> <li>Definir y aplicar tratamiento</li> <li>Orientar y adiestrar a paciente y/o responsable</li> <li>Coordinar cita o referencia</li> </ul>	
Recibir usuarios(as)	A1	Esta actividad consiste en: ordenar a usuarios/as por orden de llegada y registrarlos en el censo diario de asistencia.	Proceso de atención ambulatoria con referencia	Ninguno	
Definir y aplicar tratamiento	A2	Consiste en: establecer o verificar el diagnóstico mediante evaluación física, y aplicar el tratamiento fisioterapéutico para cada caso.	Proceso de atención ambulatoria con referencia	Evaluar y definir tratamiento Aplicar tratamiento Completar registros	
Orientar y adiestrar a paciente y/o responsable	A3	Consiste en: orientar a la paciente adulta, padres y/o familiares de recién nacidos acerca del tratamiento, cuidados y precauciones para evitar complicaciones.	Proceso de atención ambulatoria con referencia	Ninguno	
Coordinar cita o referencia	A4	Consiste en el cumplimiento por parte del servicio de fisioterapia de los lineamientos de alta, referencia y retorno para cada caso.	Proceso de atención ambulatoria con referencia	Ninguno	
Evaluar y definir tratamiento	A21	Consiste en corroborar el diagnóstico especificado en la hoja de referencia, esto se hace mediante el examen físico a cada	Definir y aplicar tratamiento	Ninguno	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-1-02-1
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 59 48/148
		V.00

<b>ACTIVIDADES</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Nº</b>	<b>Definición</b>	<b>Padres</b>	<b>Hijos</b>	<b>Notas</b>
		<p>paciente.</p> <p>Después de realizar el examen físico la fisioterapesta tendrá dos alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- despachar a paciente que no amerita tratamiento físico.</li> <li>- definir a paciente el tratamiento correspondiente en base a las características del diagnóstico.</li> </ul>			
Aplicar tratamiento	A22	Consiste en aplicar el tratamiento definido, dar orientación a los pacientes o acompañantes respecto al diagnóstico y sugerir un plan de tratamiento en casa para contribuir a su recuperación.	Definir y aplicar tratamiento	Ninguno	
Completar registros	A23	Esta actividad consiste en escribir en el expediente respectivo datos generales, tratamiento aplicado, indicaciones y la frecuencia con que se aplicara el tratamiento al paciente.	Definir y aplicar tratamiento	Ninguno	

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-02-1
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 60 48/148
		V.00  DIC2016

## Descripción de flechas

<b>Flecha</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>	<b>Notas</b>
Equipo de electroterapia	Es un equipo utilizado para el alivio, tratamiento del dolor y reeducación muscular del paciente.	
Fisioterapista	Es el profesional encargado de mantener y promover la salud, de restaurar la función y promover la independencia en aquellos casos de discapacidades o alteraciones causadas por trastornos físicos, psicológicos o de cualquier otro origen.	
Infraestructura y equipo informático	<p>Infraestructura para la atención fisioterapéutica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de evaluación del paciente</li> <li>- Área de aplicación del tratamiento</li> <li>- Área de termoterapia</li> </ul> <p>Equipo informático utilizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora (con software Tabulador Diario de Actividades, SICI)</li> </ul> <p>Equipo para fisioterapia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de ultrasonido</li> <li>- Equipo de electroterapia</li> <li>- Diatermia</li> <li>- Diadinámica</li> </ul>	
Insumos para el tratamiento fisioterapéutico	<p>Los insumos utilizados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canapés</li> <li>- Huata</li> <li>- Crema antialérgica</li> <li>- Diclofenac en gel</li> <li>- Yeso</li> <li>- Esparadrapo</li> <li>- Papel toalla</li> <li>- Alcohol gel</li> <li>- Gel para ultrasonido</li> <li>- Agua</li> <li>- Jabón</li> <li>- Rollos (cojín)</li> <li>- Sabana</li> <li>- Almohada</li> <li>- Sillas</li> <li>- Basurero común</li> <li>- Estoquinete</li> <li>- Vendas elásticas</li> </ul>	
Lineamientos técnicos para la	Son directrices técnicas emitidas por el MINSAL en las cuales se indica que procedimiento se debe seguir con los pacientes para determinar si ameritan	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-02-1  Página: 61 48/148
		V.00  DIC2016

<b>Flecha</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>	<b>Notas</b>
referencia, retorno interconsulta e	referencia, retorno o interconsulta.	
Normativa interna del servicio de Fisioterapia	Es un conjunto de normas bajo las cuales se debe basar el Servicio de Fisioterapia para realizar todo su trabajo.	
Paciente con tratamiento	Es el tipo de paciente al cual se le ha aplicado algún tipo de tratamiento fisioterapéutico para resolver el diagnóstico definido por el médico tratante.	
Paciente orientado	Consiste en el paciente al cual se le ha indicado una frecuencia de controles subsecuentes para recibir tratamiento fisioterapéutico.	
Paciente que amerita tratamiento	Es el paciente que después de realizársele un examen físico se llega a la conclusión que amerita recibir tratamiento fisioterapéutico, este es brindado por profesionales del Servicio de Fisioterapia.	
Paciente según orden de llegada	Es el tipo de paciente al cual se le recibió su hoja de referencia, y se le ubico por orden de llegada para que posteriormente pase con el Fisioterapista.	
Pacientes con controles subsecuentes	Son los pacientes que requieren de un seguimiento en su tratamiento fisioterapéutico, esto es establecido después que el Fisioterapista realiza una evaluación del diagnóstico.	
Protocolo de atención para malformaciones músculo-esqueléticas	Es un documento elaborado por el Servicio de Fisioterapia y Médicos Sin Fronteras, 1992	
Hoja de Referencia Fisioterapia a	Es el documento extendido por el médico tratante a la paciente, en el cual se detalla la necesidad de una evaluación por parte de un Fisioterapista.	
Registro Diario de Asistencia	Es un registro en el cual se lleva el control de las pacientes que llegan al Servicio de Fisioterapia a diario.	
Usuario con alta de fisioterapia	Consiste en constatar que el diagnóstico con el cual fue referido el paciente ha sido resuelto y por lo tanto se suspende cualquier tratamiento otorgando por tanto el alta en el Servicio de Fisioterapia.	
Usuario con referencia hacia la RIIS	Es el paciente al cual se le ha otorgado una referencia para continuar con su tratamiento fisioterapéutico en cualquier establecimiento de la RIIS.	
Usuario de fisioterapia	Es el paciente que necesita una evaluación por parte de un fisioterapista y por lo tanto ha sido referido al Servicio de Fisioterapia	
Usuario que no amerita tratamiento fisioterapéutico	Es el tipo de usuario al que se le realizó evaluación física y se determinó que no es necesario que reciba atención fisioterapéutica.	



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-02-1

### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

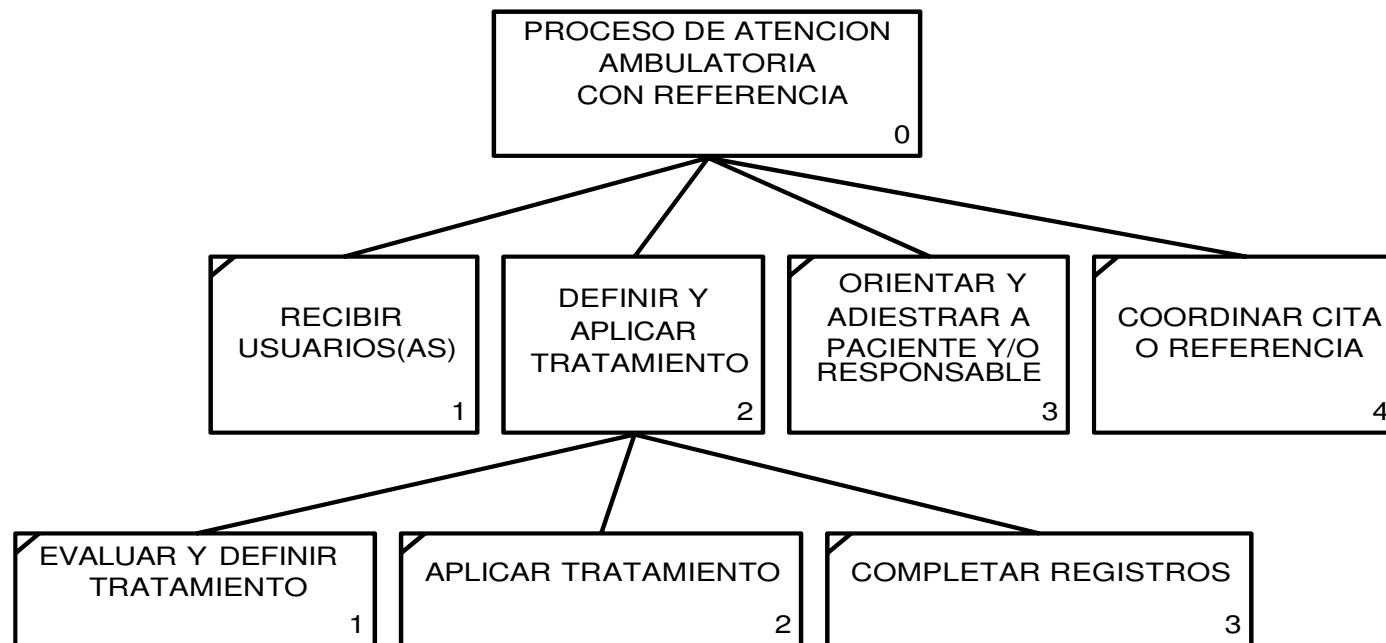
Página:  
62  
62/148

V.00

DIC2016

#### A-0 PROCESO DE PROCESO DE ATENCION AMBULATORIA CON REFERENCIA

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
Servicio de Fisioterapia	PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:	02/07/2016	BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO Diagrama de Árbol de Nodos	TITULO: <b>PROCESO DE ATENCIÓN AMBULATORIA CON REFERENCIA</b>	CODIGO DEL PROCESO <b>FIS-1-02-1</b>
------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------



HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”

FIS-1-02-1

# **MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA**

Página:  
63  
62/148

V.00

DIC2016

USADO EN: Servicio Fisioterapia	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado: 02/07/2016	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
	PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión: 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano		RECOMENDADO			
	Objetivo: Recuperar al maximo las capacidades que han sido limitadas por factores fisicos y genéticos mediante un tratamiento fisioterapeutico precoz y oportuno.		Protocolo de atención para malformaciones musculoesqueleticas	Referencia a fisioterapia	Normativa interna del servicio de Fisioterapia	Lineamientos tecnicos para la referencia, retorno e interconsulta	
<pre> graph LR     USU[Usuario de fisioterapia] --&gt; PAACR[PROCESO DE ATENCIÓN AMBULATORIA CON REFERENCIA]     PAACR --&gt; UAF[Usuario con alta de fisioterapia]     PAACR --&gt; URRISS[Usuario con referencia hacia la RIIS]     PAACR --&gt; UNAT[Usuario que no amerita tratamiento fisioterapeutico]     FIS[Fisioterapesta] --&gt; PAACR     FIS --&gt; I[Insumos para el tratamiento fisioterapeutico]     FIS --&gt; E[Equipo de electroterapia]     FIS --&gt; IEI[Infraestructura y equipo informatico]     ALC[Alcance: El proceso tiene un alcance institucional dado que para el desarrollo de sus actividades se requiere la coordinación con diferentes servicios del Hospital.] --- PAACR   </pre> <p>Diagrama de flujo del Proceso de Atención Ambulatoria con Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Entrada:</b> Usuario de fisioterapia.</li> <li><b>Proceso central:</b> PROCESO DE ATENCIÓN AMBULATORIA CON REFERENCIA.</li> <li><b>Salidas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con alta de fisioterapia</li> <li>Usuario con referencia hacia la RIIS</li> <li>Usuario que no amerita tratamiento fisioterapeutico</li> </ul> </li> <li><b>Apoyo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapesta:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos para el tratamiento fisioterapeutico</li> <li>Equipo de electroterapia</li> <li>Infraestructura y equipo informatico</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><b>Alcance:</b> El proceso tiene un alcance institucional dado que para el desarrollo de sus actividades se requiere la coordinación con diferentes servicios del Hospital.</li> </ul>							



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-02-1

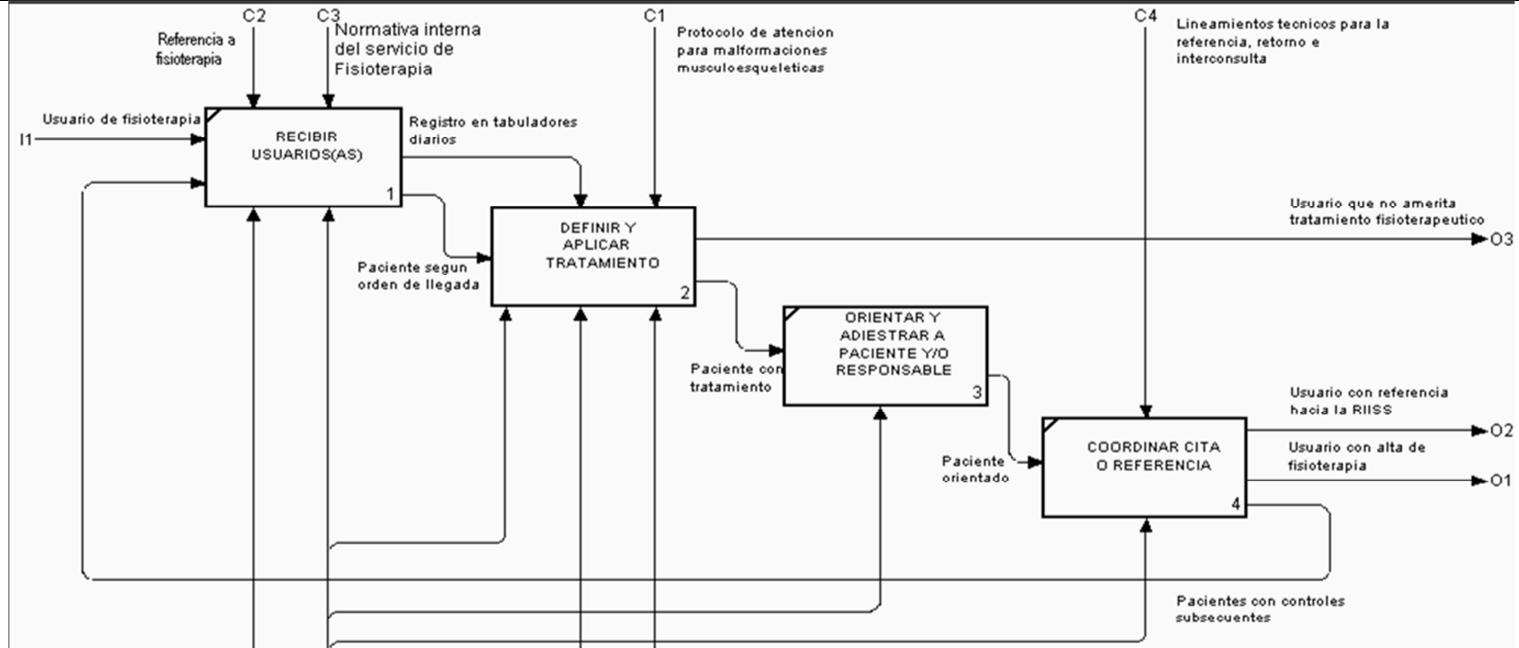
### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
64  
62/148

V.00

DIC2016

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:		BORRADOR	Diciembre 2017		
CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO			



NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A0	PROCESO DE ATENCIÓN AMBULATORIA CON REFERENCIA	FIS-1-02-1



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-02-1

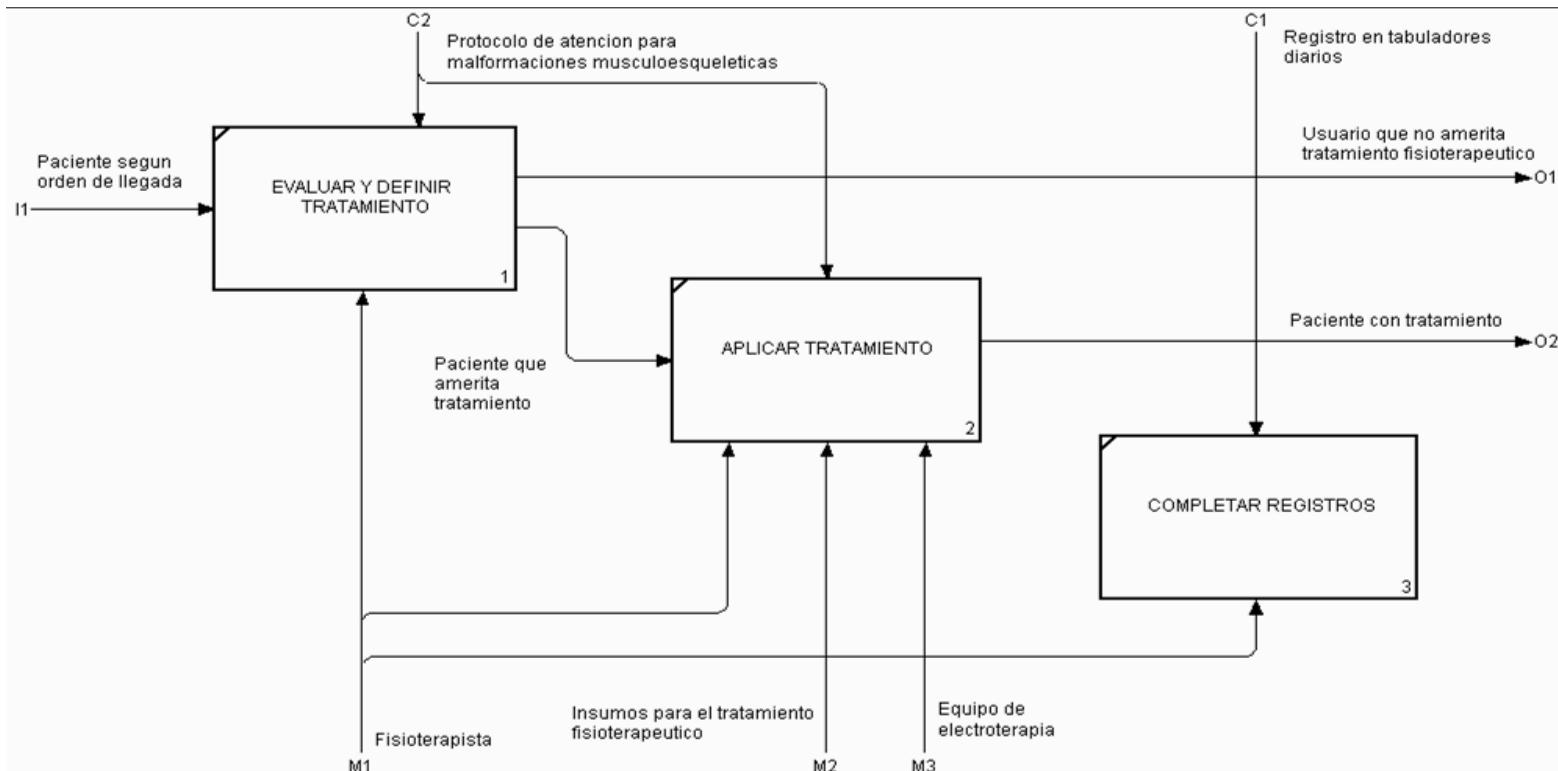
### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
65  
62/148

V.00

DIC2016

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
Servicio de Fisioterapia	PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A-2	DEFINIR Y APlicar TRATAMIENTO	FIS-1-02-1

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-1-03-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 66 66/148</p>
		<p>V.00</p>

---

## **PROCESO DE ATENCION DE INTERCONSULTAS**

---

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 67 66/148
		V.00 DIC2016

## I. FICHA TECNICA DEL PROCESO

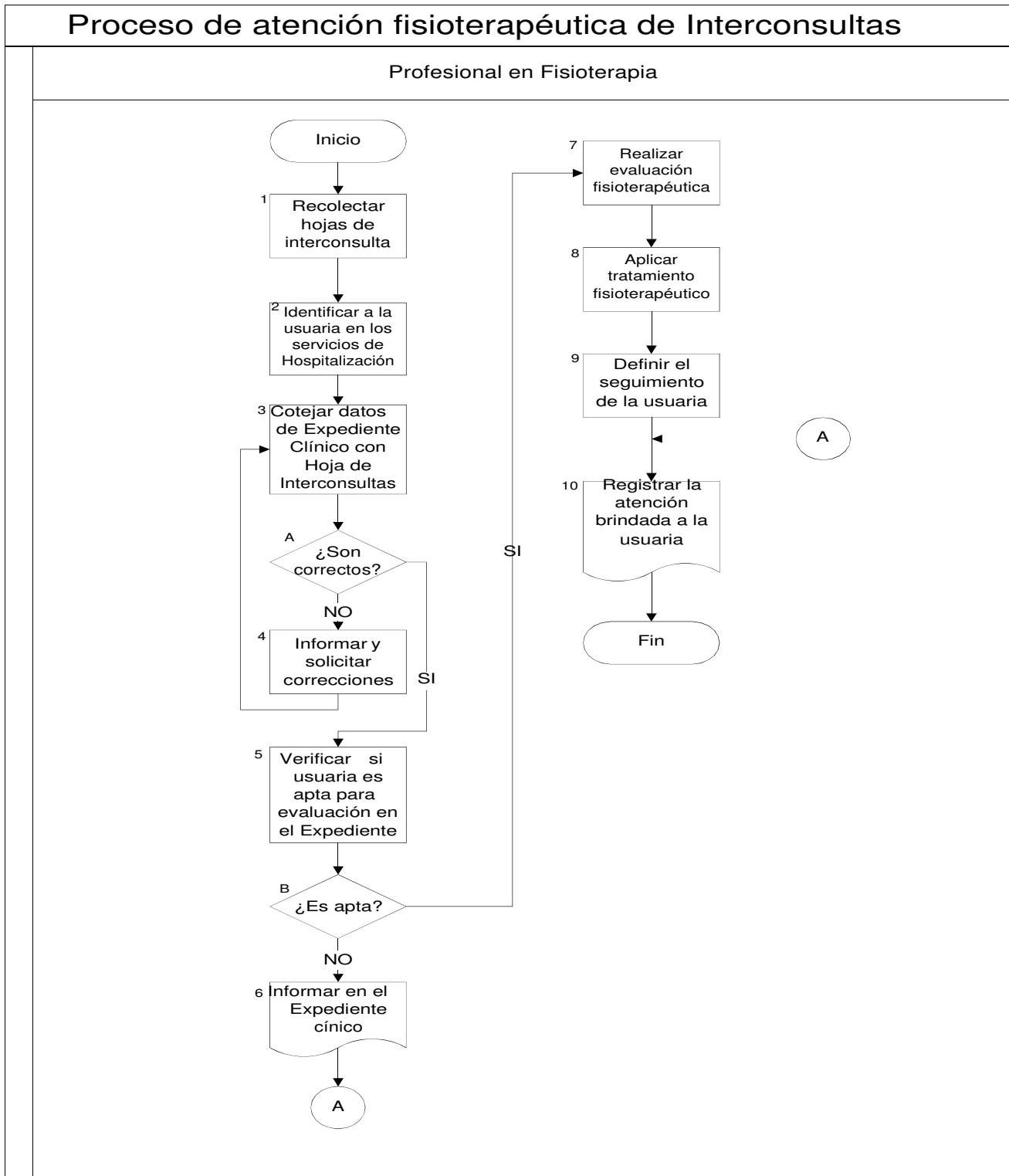
<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER</b>	<b>FICHA TECNICA DE PROCESO</b>		<b>Servicio</b>	<b>FISIOTERAPIA</b>
			<b>Fecha</b>	02/07/2016
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE ATENCION DE INTERCONSULTAS		<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio	
<b>PROPOSITO:</b>	Brindar atención fisioterapéutica a usuarias de los Servicios de Hospitalización del HNM para mejorar la calidad de vida de las mismas		<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b>	FIS-1-03-0
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Recolectar Hojas de Interconsulta		
	<b>INCLUYE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar evaluación fisioterapéutica</li> <li>Aplicar tratamiento fisioterapéutico</li> </ul>		
	<b>FINALIZA CON</b>	Definir seguimiento de la usuaria		
<b>ENTRADAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuaria de Servicios de Hospitalización</li> <li>Hoja de Referencia e Interconsulta</li> <li>Expediente Clínico</li> </ul>			
<b>PROVEEDORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Hospitalización</li> </ul>			
<b>SALIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuaria con atención fisioterapéutica</li> <li>Datos para registro de producción</li> </ul>			
<b>CLIENTES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Hospitalización</li> </ul>			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
	1 vez al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia</li> <li>Hoja de Evaluación Fisioterapéutica</li> <li>Hoja de Referencia e Interconsulta</li> <li>Expediente clínico</li> </ul>		
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	<b>INDICADORES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interconsultas dadas</li> <li>• Evaluaciones y tratamientos fisioterapéuticos por servicio</li> <li>• Citas otorgadas a Consulta Externa</li> <li>• Referencias a otras instituciones de</li> </ul>	<b>Nombre</b>	<b>Forma de calculo</b>	<b>Resultado esperado</b>	<b>Fuente de datos</b>
	Número interconsultas dadas al mes	Suma de todas las interconsultas dadas		Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia
	Número de evaluaciones y tratamientos fisioterapéuticos dados al mes	Suma de todos las evaluaciones y tratamientos fisioterapéuticos dados al mes		Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 68 66/148
		V.00

la RIIS	Número de citas otorgadas para Consulta Externa al mes	Suma de todas las citas otorgadas al mes	Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia
	Número de referencias hacia la RIIS al mes	Suma de todas las referencias otorgadas al mes	Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos internos del Servicio de Fisioterapia</li> <li>• Lineamientos internos de los Servicios de Hospitalización</li> <li>• Registro diario de Actividades de Fisioterapia</li> </ul>			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-1-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 69 66/148
		V.00  DIC2016

## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 70 66/148
		V.00  DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El medico de los Servicios de hospitalización indica una interconsulta de fisioterapia, el cual el médico interno o personal de Enfermería lo entrega y coloca en el Libro de interconsultas de la División Médica.	CT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medico de Servicios de Hospitalización</li> <li>Médico interno</li> <li>Personal de Enfermería</li> </ul>	<b>Formularios utilizados:</b> Libro de Interconsultas, Hoja de Referencia e Interconsultas. <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b>
1	Recolectar Hojas de Interconsulta	Consiste en desplazarse a la secretaría de la División Médica donde recolectará las Hojas de Interconsulta en el libro de interconsultas.	TC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapista</li> </ul>	<b>Formularios utilizados:</b> <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b>
2	Identificar a la usuaria en los servicios de hospitalización	Desplazarse al servicio de Hospitalización de la interconsulta e identificarse con la usuaria. Explicarle además el motivo de la interconsulta	CT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapista</li> </ul>	<b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia
3	Cotejar datos de Expediente clínico con Hoja de Interconsulta	Cotejar datos de Expediente Clínico con Hoja de interconsulta	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapista</li> </ul>	<b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Referencia e Interconsulta <b>(VER ANEXO 1 Y2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente Clínico</li> </ul> <b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia
A	¿Son correctos?	En caso de que los datos sean correctos ir a actividad 5, caso contrario a actividad 4	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapista</li> </ul>	
4	Informar y solicitar	Informar al médico tratante y solicitar corrección de datos	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisioterapista</li> </ul>	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-1-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 71 66/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO		
	correcciones				
5	Verificar si usuaria es apta para evaluación en el Expediente	Examinar el Expediente Clínico para detección de historias clínicas que impidan la evaluación fisioterapéutica en el momento	C	• Fisioterapista	<b>Documentos de referencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa interna del Servicio de Fisioterapia</li> <li>• Expediente Clínico</li> </ul>
B	¿Es apta?	Pueden resultar dos casos: 1. Si usuaria es apta ir a actividad 7 2. Si usuaria no es apta pasar a actividad 6	C	• Fisioterapista	<b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Evaluación Fisioterapéutica del Recién Nacido Hospitalizado, Hoja de Interconsultas y Procedimientos.  <b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia
6	Informar en el Expediente clínico	Consiste en informar en el Expediente Clínico el motivo por el cual en el momento no puede realizar la evaluación fisioterapéutica		• Fisioterapista	<b>Formularios utilizados:</b> Hoja de continuación en Expediente Clínico (VER ANEXO 3)  <b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia  <b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de interconsultas sin tratamiento fisioterapéutico

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-1-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 72 66/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO		
7	Realizar evaluación fisioterapéutica	Realizar evaluación fisioterapéutica completa	P	• Fisioterapista	
8	Aplicar tratamiento fisioterapéutico	En base a los resultados de la evaluación se aplica un tratamiento fisioterapéutico a la usuaria	P	• Fisioterapista	<p><b>Normas de operación:</b> La frecuencia de los tratamientos de Fisioterapia para pacientes en hospitalización será de acuerdo al criterio del Fisioterapista y a la severidad del caso</p> <p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de continuación de Historia Clínica (VER ANEXO 3)</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia</p> <p><b>Indicadores de interés para el proceso:</b> Número de usuarias con tratamiento fisioterapéutico al mes</p>
9	Definir el seguimiento de la usuaria	Pueden existir diversos casos como se mencionan a continuación: • Requiere referencia a otra institución publica	C	• Fisioterapista	<p><b>Formularios utilizados:</b> Hoja de Referencia, Retorno o Interconsulta</p>

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 73 66/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cita a Consulta Externa de Fisioterapia</li> <li>•Alta de fisioterapia</li> </ul>			<b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia  <b>Indicadores de interés para el proceso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Número de referencias hacia la RIIS</li> <li>•Número de citas dadas a Fisioterapia de Consulta Externa</li> </ul>
10	Registrar la atención brindada a la usuaria		C	• Fisioterapista	<b>Formularios utilizados:</b> Registro diario de Actividades de Fisioterapia ( <b>VER ANEXO 4</b> )
--	Fin	El proceso finaliza cuando la usuaria se le ha aplicado un tratamiento fisioterapéutico y se ha definido su seguimiento			<b>Documentos de referencia:</b> Normativa interna del Servicio de Fisioterapia
<b>FECHA:</b> 02/07/2016					
<b>ELABORÓ:</b> Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico		<b>ELABORÓ:</b> José David Bernal Serrano Asesor Técnico		<b>ELABORÓ Y VISTO BUENO:</b> Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	<b>REVISÓ:</b> Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-1-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 74 66/148
		V.00  DIC2016

## IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ATENCION DE INTERCONSULTAS		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Brindar atención fisioterapéutica a usuarias de los Servicios de Hospitalización del HNM para mejorar la calidad de vida de las mismas		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIGENTE: FIS-1-03-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	02/07/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-03-0  Página: 75 66/148
		V.00  DIC2016

## V. ANEXOS DEL PROCESO

### ANEXO1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF0

<b>ACTIVIDADES</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Nº</b>	<b>Definición</b>	<b>Padres</b>	<b>Hijos</b>	<b>Notas</b>
Proceso de atención de interconsultas	A0	Consiste en brindar atención fisioterapéutica a las usuarias de los diferentes servicios de hospitalización del Hospital Nacional de la Mujer	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolectar hojas de interconsulta</li> <li>• Realizar evaluación fisioterapéutica</li> <li>• Aplicar tratamiento fisioterapéutico</li> <li>• Definir seguimiento de la usuaria</li> </ul>	
Recolectar hojas de interconsulta	A1	Consiste en desplazarse a la secretaría de la División Médica donde recolectará las Hojas de Interconsulta en el libro de interconsultas.	Proceso de atención de interconsultas	Ninguno	
Realizar evaluación fisioterapéutica	A2	Realizar evaluación fisioterapéutica completa	Proceso de atención de interconsultas	Ninguno	
Aplicar tratamiento fisioterapéutico	A3	En base a los resultados de la evaluación se aplica un tratamiento fisioterapéutico a la usuaria	Proceso de atención de interconsultas	Ninguno	
Definir seguimiento de la usuaria	A4	Pueden existir diversos casos como se mencionan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere referencia a otra institución publica</li> <li>• Cita a Consulta Externa de Fisioterapia</li> <li>• Alta de fisioterapia</li> </ul>	Proceso de atención de interconsultas	Ninguno	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-1-03-0  Página: 76 66/148
		V.00  DIC2016

## DESCRIPCIÓN DE FLECHAS

<b>Flecha</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>	<b>Notas</b>
Datos para registro de producción	Informe de producción para análisis de mejora y de pronóstico de producción	
Fisioterapista	Son todos los datos de la usuaria de los Servicios de hospitalización a la cual se le ha realizado evaluación y tratamiento fisioterapéutico	
Hoja de Interconsulta recolectada	La hoja de interconsulta tomada del libro de interconsultas	
Infraestructura	Servicios de Hospitalización del HNM  Excepto: Departamento de Neonatología	
Insumos	Los insumos que se utilizan son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel</li> <li>• Lapicero</li> </ul>	
Lineamientos internos de los Servicios de Hospitalización	Son todos aquellos lineamientos que debe seguir el Fisioterapista al momento de realizar su visita por los servicios indicados por los Servicios de Hospitalización	
Normativa interna del servicio de fisioterapia	Son todos aquellos lineamientos del Servicio de Fisioterapia que debe seguir el Fisioterapista al momento de realizar su visita por los servicios	
Registro diario de actividades de fisioterapia	Es un registro en cual se lleva el control de las usuarias que son atendidos por el Fisioterapista en el día.	
Usuaria con atención fisioterapéutico	Es a la usuaria a la cual se le brindo una atención fisioterapéutica	
Usuaria con evaluación fisioterapéutica	Es a la usuaria a la cual se le realizó una evaluación fisioterapéutica	
Usuaria con tratamiento fisioterapéutico	Es a la usuaria a la cual se le realizó un tratamiento fisioterapéutico	
Usuaria de Servicios de Hospitalización	Es la usuaria ingresada en cualquier servicio de hospitalización del HNM	



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-03-0

### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

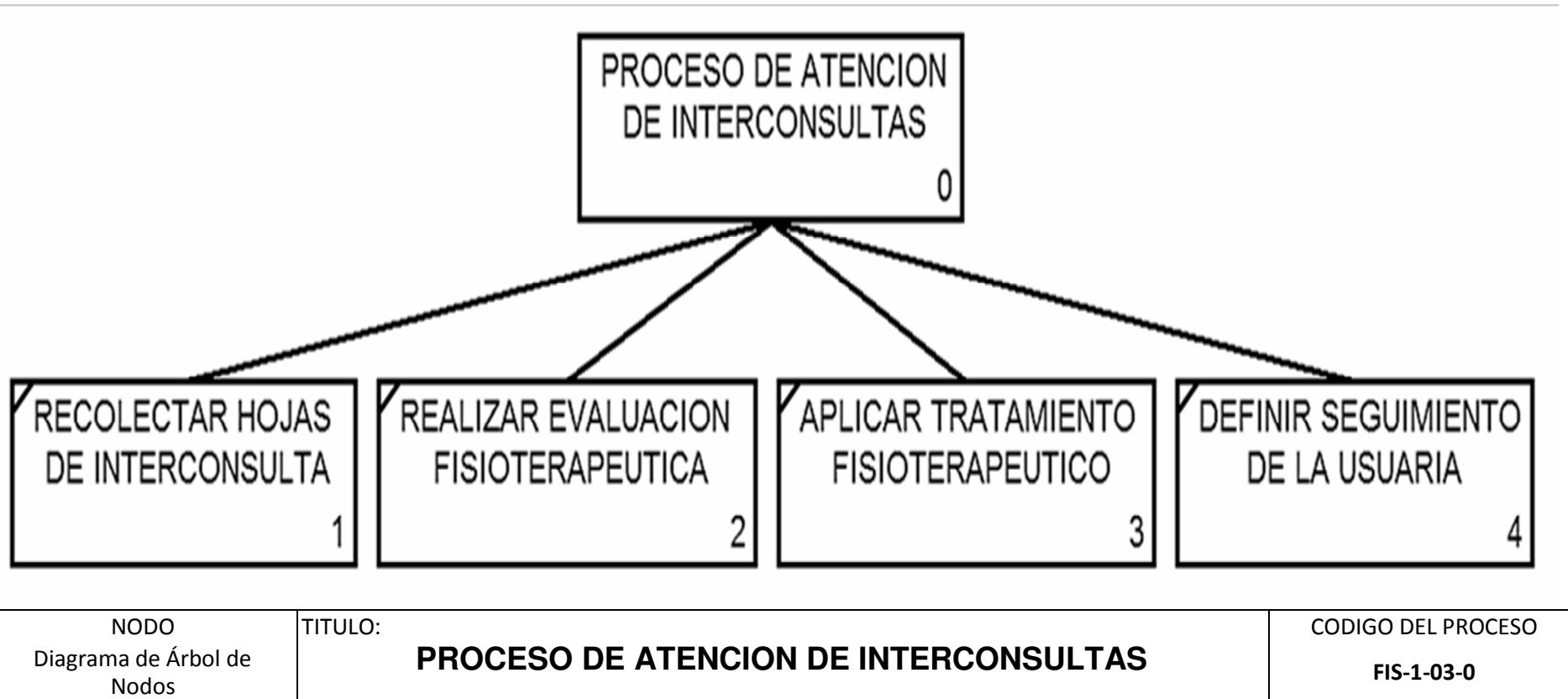
Página:  
77  
77/148

V.00

DIC2016

#### A-0 PROCESO DE ATENCION DE INTERCONSULTAS

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	02/07/2016	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
Servicio de Fisioterapia	PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:	02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano				RECOMENDADO		
						PUBLICADO		





## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-03-0

### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
78  
77/148

V.00

DIC2016

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	02/07/2016	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
	PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Fisioterapia	Última revisión:	02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano		<th></th> <td>RECOMENDADO</td> <td></td> <th data-kind="ghost"></th>		RECOMENDADO		

OBJETIVO: Brindar atención fisioterapéutica a usuarias de los Servicios de Hospitalización del HNM para mejorar la calidad de vida de las mismas

Lineamientos internos de los Servicios de Hospitalización

Registro diario de actividades de fisioterapia

Normativa interna del servicio de fisioterapia



ALCANCE: Es institucional debido a que en la relación cliente-proveedor del proceso están involucrados mas de un servicio del HNM

NODO A-0	TITULO: <b>PROCESO DE ATENCION DE INTERCONSULTAS</b>	CODIGO DEL PROCESO FIS-1-03-0
-------------	---------------------------------------------------------	----------------------------------



## HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

FIS-1-03-0

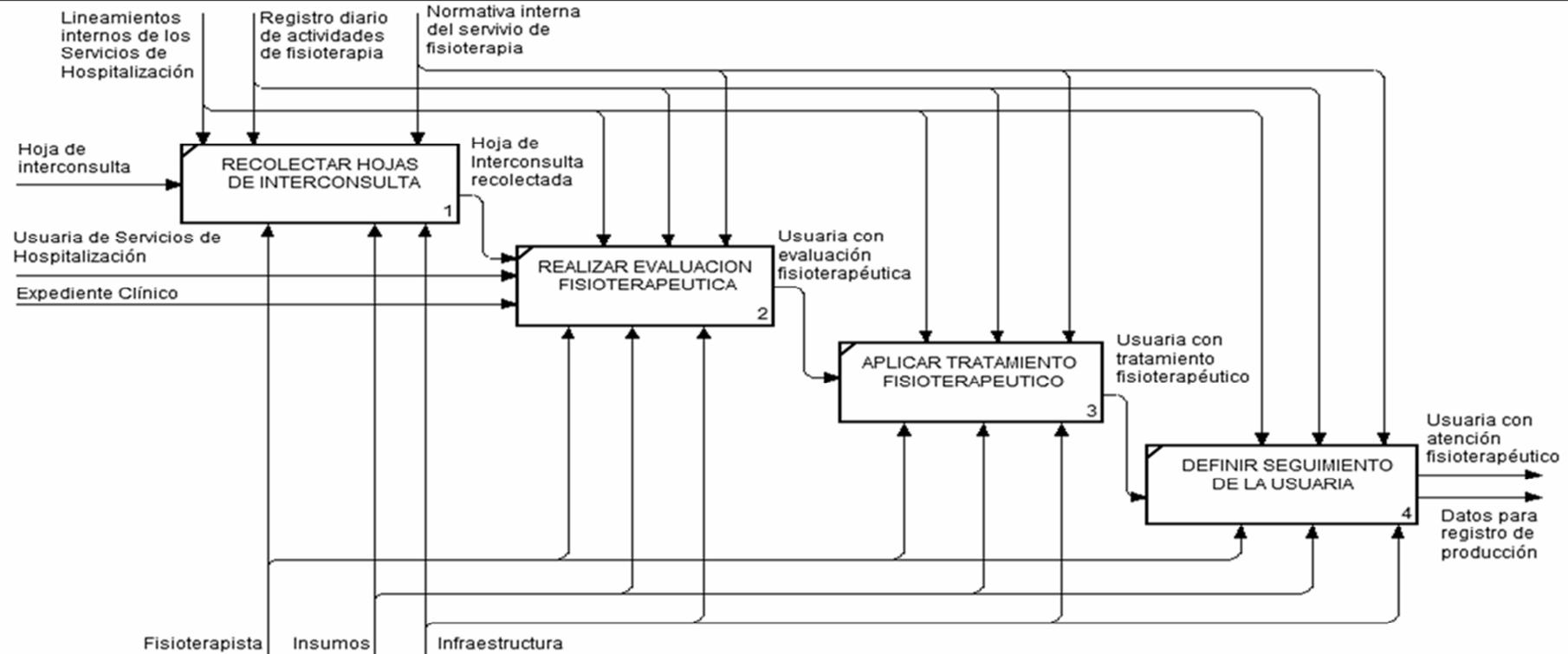
### MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
79  
77/148

V.00

DIC2016

USADO EN:	AUTOR:	Licda. Lilian Elizabeth Rivas	Elaborado:	X	MÉTODO ACTUAL	Próxima revisión	CONTEXTO
PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Fisioterapia			Última revisión:	BORRADOR	Diciembre 2017	
CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano				RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A0	PROCESO DE ATENCION DE INTERCONSULTAS	FIS-1-03-0

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-2-01-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 80 80/148</p>
		<p>V.00</p>
		<p>DIC2016</p>

---

## **PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS**

---

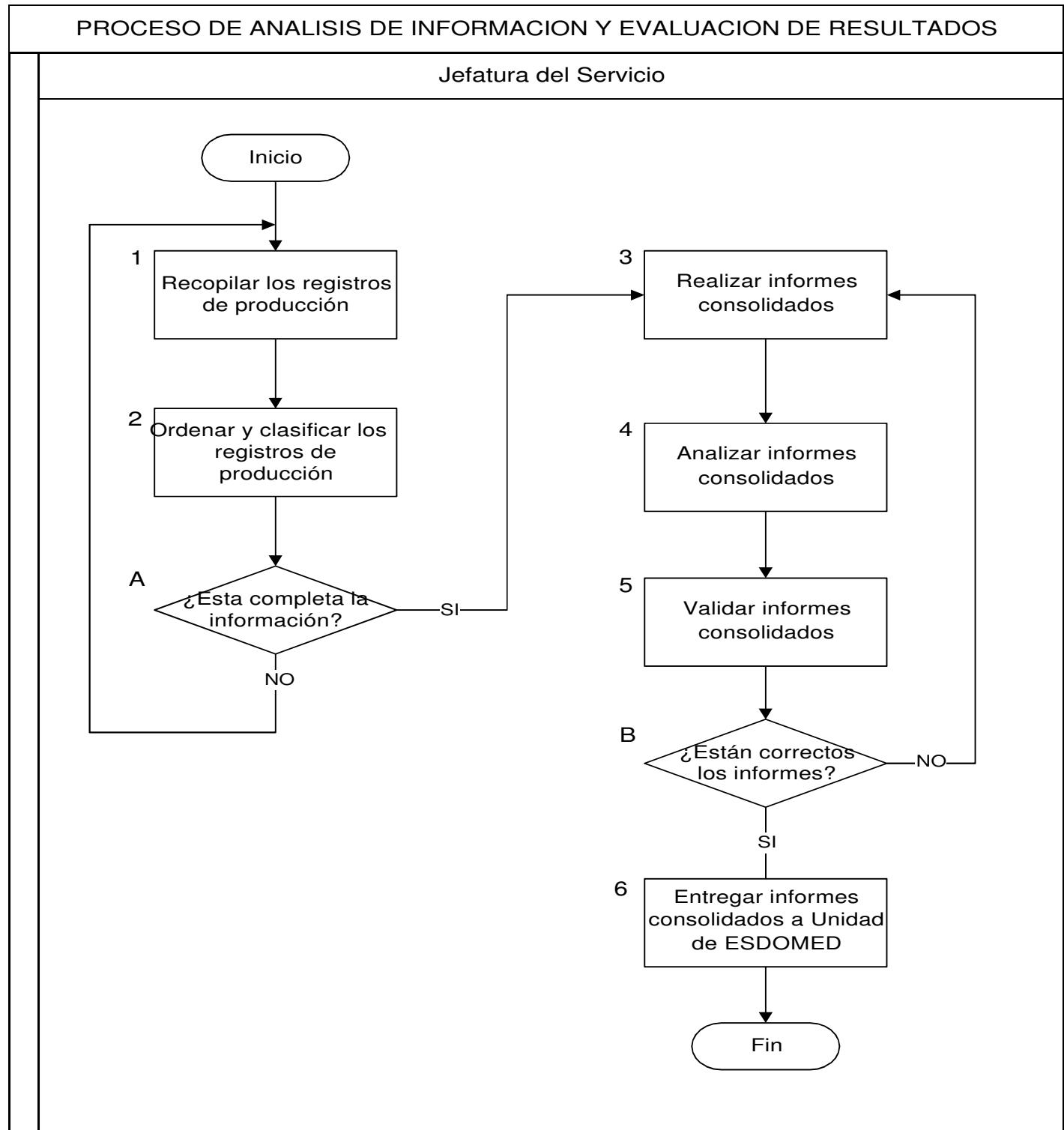
	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-01-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 81 80/148
		V.00 DIC2016

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo	
		Fecha	04/11/2016	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS	PROPIETARIO:	Jefatura del Servicio	
<b>PROPOSITO:</b> Realizar un análisis y evaluación de los registros de producción que son generados para así poder tener un panorama concreto del trabajo realizado en el servicio en un periodo de tiempo.		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:	FIS-2-01-0	
ALCANCE	INICIA CON	Recopilación de registros de producción		
	INCLUYE	Ordenamiento y clasificación de registros de producción, elaboración de informes consolidados, análisis de informes consolidados		
	FINALIZA CON	Entrega de informes consolidados a ESDOMED		
ENTRADAS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de producción</li> </ul>			
PROVEEDORES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas de trabajo del servicio</li> </ul>			
SALIDAS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes consolidados de resultados</li> </ul>			
CLIENTES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de ESDOMED</li> </ul>			
CICLOS DE EJECUCIÓN	CICLO DE SUPERVISION	REGISTROS		
	1 vez al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de producción</li> <li>- Formulario para registro de producción</li> </ul>		
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos internos del servicio</li> <li>- Lineamientos de Unidad de ESDOMED</li> </ul>				

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>FIS-2-01-0</p> <p>V.00</p> <p>Página: 82 80/148</p> <p>DIC2016</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>FIS-2-01-0</p> <p>V.00</p> <p>Página: 83 80/148</p> <p>DIC2016</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se solicitan los registros de producción a cada área del servicio.		- Jefatura del Servicio	
1	Recopilar los registros de producción	Esta actividad consiste en la recopilación de todos los registros de producción que se generan en el servicio.	C	- Jefatura del Servicio	<p><b>Normas de operación:</b> Dichos registros son de un periodo de tiempo determinado.</p> <p><b>Formularios utilizados:</b> Registros de producción</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio</p>
2	Ordenar y clasificar los registros de producción	Los registros de producción deben ser ordenados y clasificados según el tipo de información que contengan.	C	- Jefatura del Servicio	<p><b>Formularios utilizados:</b> Registros de producción</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio</p>
A	¿Está completa la información?	Consiste en determinar si la información está completa. Se tienen las siguientes alternativas.  - SI está completa, se continúa en la actividad 3.  - NO está de acuerdo, se continúa en la actividad 1.	C	- Jefatura del Servicio	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-2-01-0  Página: 84 80/148	V.00  DIC2016
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
3	Realizar informes consolidados	<p>Se elaborarán informes consolidados con la información.</p> <p>Estos informes estarán clasificados según el tipo de información.</p>	PC	- Jefatura del Servicio	<b>Formularios utilizados:</b> Formularios para Registros de Producción  <b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
4	Analizar informes consolidados	Se analizará toda la información que ha sido consolidada.		- Jefatura del Servicio	
5	Validar informes consolidados	Esta actividad consiste en validar los informes que han sido analizados previamente.	TC	- Jefatura del Servicio	<b>Formularios utilizados:</b> Formularios para Registros de Producción  <b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
B	¿Están correctos los informes?	<p>Consiste en determinar si están correctos los informes. Se tienen las siguientes alternativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI están correctos, se continúa en la actividad 7.</li> <li>- NO están correctos, se continúa en la actividad 3.</li> </ul>	C	- Jefatura del Servicio	
7	Entregar informes consolidados a Unidad de ESDOMED	Se deben entregar los informes consolidados de resultados a la Unidad de ESDOMED.	CT	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-2-01-0  Página: 85 80/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
-	Fin	El proceso finalizara después de haber entregado los informes consolidados de resultados a la Unidad de ESDOMED.			
	<b>FECHA:</b> 04/11/2016	<b>ELABORÓ:</b> Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	<b>ELABORÓ:</b> José David Bernal Serrano Asesor Técnico	<b>ELABORÓ Y VISTO BUENO:</b> Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	<b>REVISÓ:</b> Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-01-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 86 80/148
		V.00 DIC2016

#### IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	<b>PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS</b>		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar un análisis y evaluación de los registros de producción que son generados para así poder tener un panorama concreto del trabajo realizado en el servicio en un periodo de tiempo.		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FIS-2-01-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-2-02-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 87/148</p>
		<p>V.00 DIC2016</p>

---

# **PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA**

---

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-2-02-0  V.00  Página: 88/148  DIC2016
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

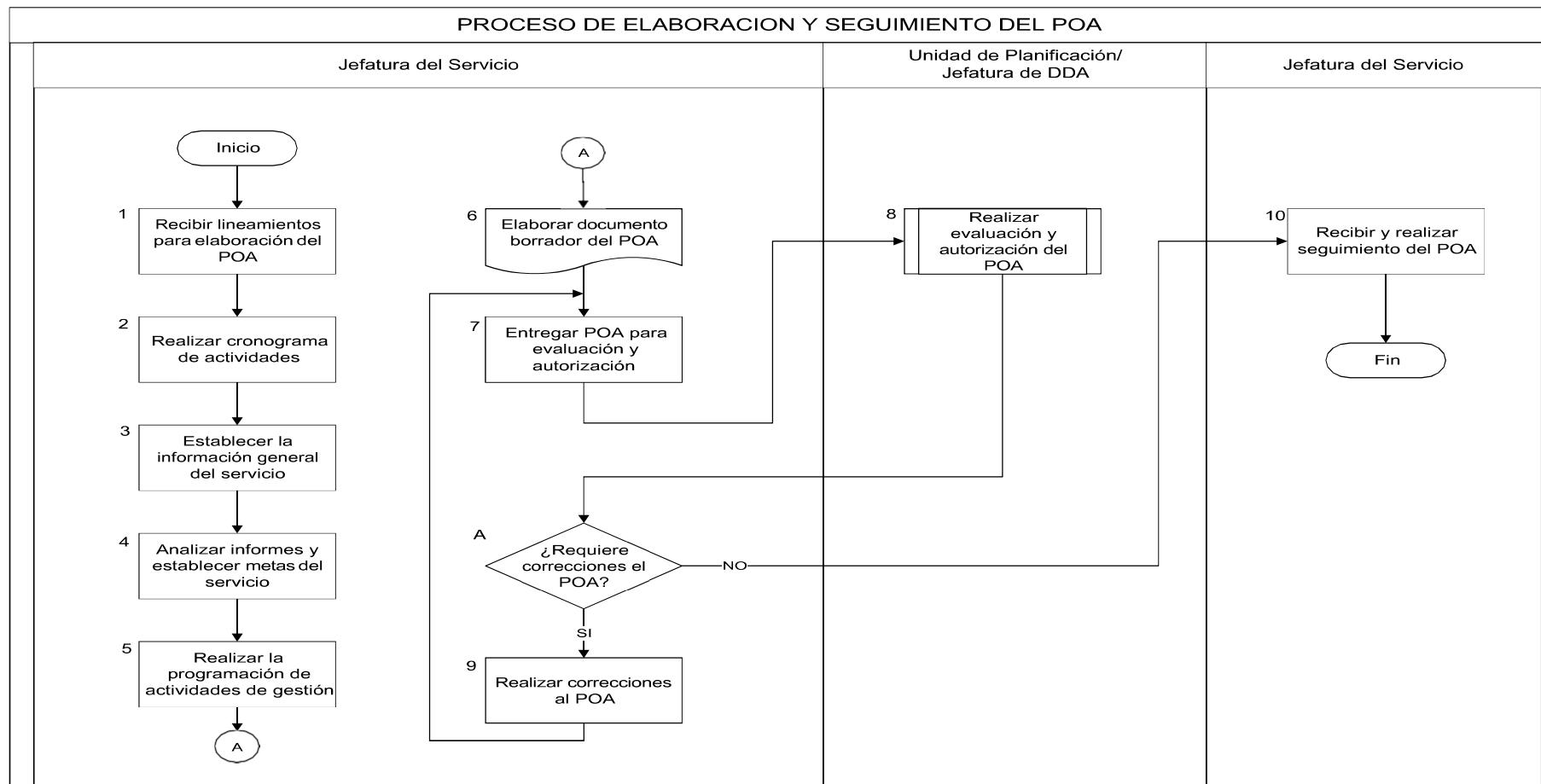
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo		
		Fecha	04/11/2016		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA			<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio		
<b>PROPOSITO:</b> Elaborar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual del servicio para que sirva de herramienta en la coordinación de las actividades tanto estratégicas como operativas.			<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> FIS-2-02-0		
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Recepción de lineamientos para elaboración del POA			
	<b>INCLUYE</b>	Elaboración de cronograma de actividades, análisis de informes y programación de metas, evaluación y autorización del POA			
	<b>FINALIZA CON</b>	Seguimiento del POA en el servicio.			
<b>ENTRADAS:</b>		- Lineamientos para elaboración del POA			
<b>PROVEEDORES:</b>		- Unidad de Planificación			
<b>SALIDAS:</b>		- Plan Operativo Anual			
<b>CLIENTES:</b>		- Unidad de Planificación - Jefatura de División de Diagnóstico y Apoyo			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>		<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
		Mensual	- Informes del servicio		
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes mensuales</li> <li>- Número de equipos funcionales</li> <li>- Proyección de Programación Anual</li> </ul>		Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos de la Unidad de Planificación
- Manual de Organización y Funciones del servicio



## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-2-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 90 90/148
		V.00  DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que los lineamientos para elaboración del POA son recibidos en el servicio.		- Unidad de Planificación - Jefatura del Servicio	
1	Recibir lineamientos para elaboración del POA	Se reciben los lineamientos que brinda la Unidad de Planificación para elaborar el POA.  El POA es un documento que contiene la planificación estratégica y ejecución operativa que realizará el servicio para un periodo de tiempo específico.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
2	Realizar cronograma de actividades	Se realiza una programación de las actividades que se llevarán a cabo para elaborar el POA.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
3	Establecer la información general del servicio	Consiste en establecer toda aquella información que identifica al servicio.  Esta información es la siguiente:  - Misión - Visión - Objetivos - Funciones del servicio - Catálogo de servicios ofrecidos	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
4	Analizar	Se debe hacer un	P	- Jefatura del	<b>Documentos de</b>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-2-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 91 90/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
	informes y establecer metas del servicio	<p>análisis de todos los informes del servicio. Con el análisis realizado se podrá hacer una comparación entre metas programadas y realizadas.</p> <p>En base a dicho análisis se establecen las metas de producción del servicio para el periodo próximo.</p> <p>Estas metas deben ser cuantificadas y evaluadas en periodos mensual, trimestral, semestral y anual por parte del responsable del servicio.</p>		Servicio	<b>referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
5	Realizar la programación de actividades de gestión	Se realizará una programación de las actividades de gestión que realizará el servicio para el próximo periodo de vigencia del POA.	PC	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
6	Elaborar documento borrador del POA	<p>Consiste en la elaboración de un primer documento del POA, este contendrá toda la información requerida.</p> <p>Además, servirá como base para correcciones o modificaciones del mismo.</p>	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
7	Entregar POA para evaluación y autorización	Se entregará el POA para su evaluación y posterior autorización. Esto se hará a través de dos filtros:	T	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-02-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 92 90/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Planificación</li> <li>- Jefatura de División de Diagnóstico y Apoyo</li> </ul> <p>En ambos casos se realizará la evaluación del documento y posterior autorización del mismo.</p>			
8	Realizar evaluación y autorización del POA	<p>Consiste en realizar una evaluación del documento entregado por el servicio y hacer observaciones al mismo.</p> <p>En caso que el documento posea observaciones estas se harán saber al Jefatura del Servicio en cuestión para que se corrijan.</p> <p>De lo contrario el POA será autorizado y entregado al Jefatura del Servicio para que este pueda dar un manejo específico al documento en cuestión.</p>	PC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Planificación</li> <li>- Jefe de DDA</li> </ul>	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
A	¿Requiere correcciones el POA?	<p>Consiste en determinar si el POA requiere alguna corrección. Se tienen las siguientes alternativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI se requieren correcciones, se continúa en la actividad 9.</li> </ul>			

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-02-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 93 90/148
		V.00 DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		- NO se requieren correcciones, se continúa en la actividad 10.			
9	Realizar correcciones al POA	Se recibe el documento y se realizan todas las correcciones sugeridas ya sea por la Unidad de Planificación o por la Jefatura de la División de Diagnóstico y Apoyo.  Posteriormente se entrega nuevamente el documento para su evaluación.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
10	Recibir realizar seguimiento y del POA	Se recibirá el POA autorizado y se implementaran acciones de mejora en el servicio.  En base a esa implementación se realizará el seguimiento del cumplimiento de las metas del POA.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
-	Fin	El proceso finaliza cuando el POA del servicio ha sido autorizado para el periodo próximo a su elaboración.			
FECHA: 04/11/2016	ELABORÓ: Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	ELABORÓ: José David Bernal Serrano Asesor Técnico	ELABORÓ Y VISTO BUENO: Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	REVISÓ: Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-2-02-0  Página: 94 90/148
		V.00  DIC2016

#### IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	<b>PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA</b>		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Elaborar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual del servicio para que sirva de herramienta en la coordinación de las actividades tanto estratégicas como operativas.		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FIS-2-02-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-2-03-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 95/148</p>
		<p>V.00 DIC2016</p>

---

# **PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL**

---

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 96 100/148
		V.00 DIC2016

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

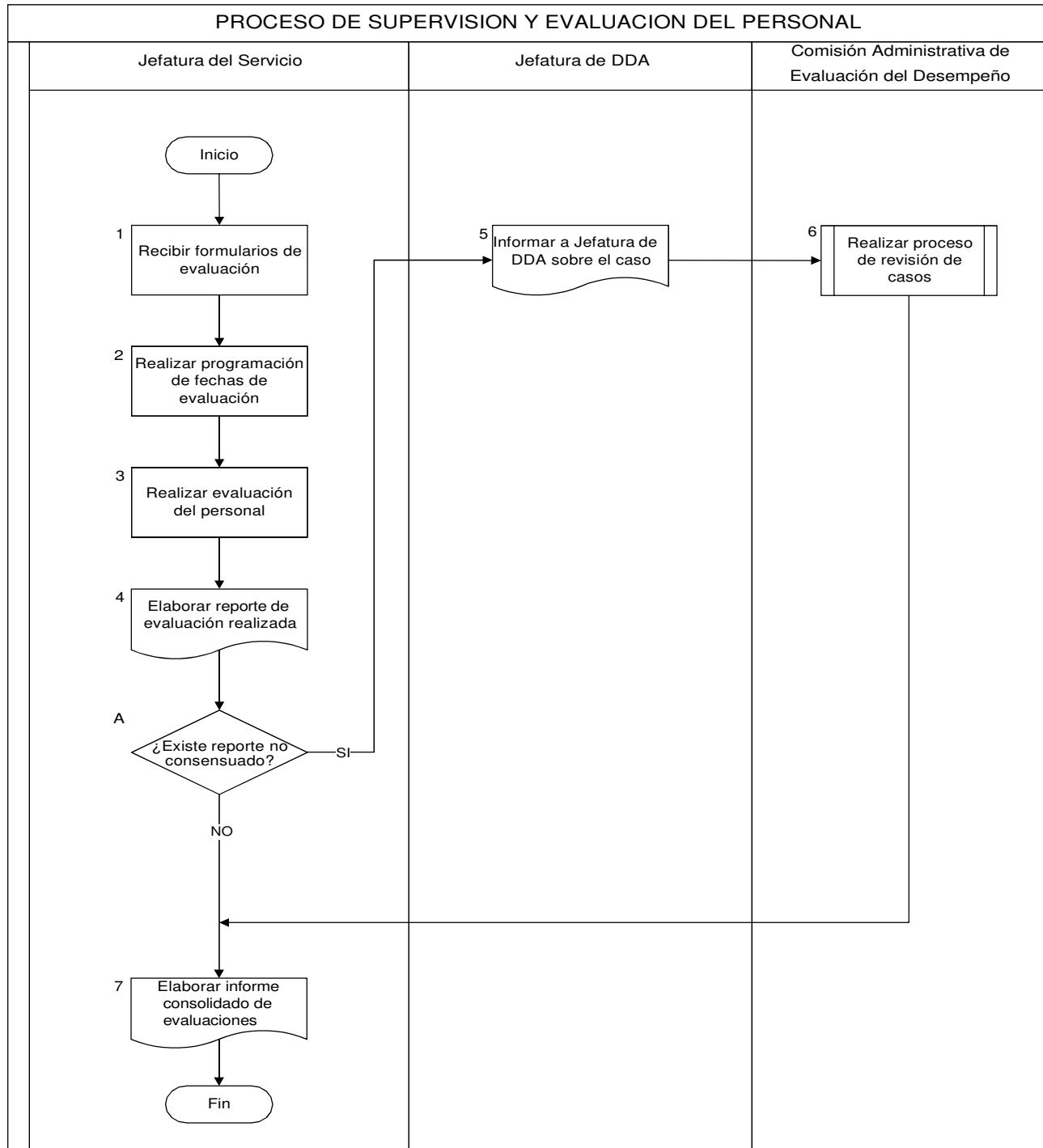
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo	
		Fecha	04/11/2016	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL	<b>PROPIETARIO:</b>	Jefatura del Servicio	
<b>PROPOSITO:</b>	Realizar una supervisión del trabajo realizado por el personal del servicio y evaluar los resultados obtenidos en relación a los esperados para llevar un control específico que ayude a corregir y mejorar la atención brindada por el servicio a las usuarias.	<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b>	FIS-2-03-0	
<b>ALCANCE</b>	INICIA CON	Recepción de formularios para evaluación del personal		
	INCLUYE	Programación de fechas para evaluación, evaluación de cada empleado del servicio		
	FINALIZA CON	Elaboración de informe consolidado		
<b>ENTRADAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del servicio</li> <li>- Formulario de evaluación del desempeño del personal</li> </ul>			
<b>PROVEEDORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de RR. HH.</li> </ul>			
<b>SALIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleado con evaluación realizada</li> <li>- Informe consolidado de evaluaciones</li> </ul>			
<b>CLIENTES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de RR. HH.</li> <li>- Servicios de División de Diagnóstico y Apoyo</li> </ul>			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
	1 vez al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de control del personal</li> </ul>		
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	<b>INDICADORES</b>			
Cantidad de evaluaciones a realizar	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
	Número de empleados evaluados	Sumatoria de todas las evaluaciones realizadas en el servicio		

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM
- Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL
- Ley de creación del escalafón del MINSAL

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-2-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 97 100/148
		V.00 DIC2016

## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-2-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 98 100/148
		V.00  DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que son entregados al Jefatura del Servicio los formularios para evaluar al personal.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de RR. HH.</li> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	
1	Recibir formularios de evaluación	Se reciben los formularios que elabora la Unidad de RR. HH. del Hospital Nacional de la Mujer, con estos se harán las evaluaciones al personal del servicio.	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	<p><b>Formularios utilizados:</b> Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM.</p>
2	Realizar programación de fechas de evaluación	Se realiza la programación de fechas específicas para evaluar al personal del servicio.	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> <li>- Unidad de RR.HH.</li> </ul>	<p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio</p>
3	Realizar evaluación del personal	<p>Consiste en llevar a cabo la evaluación a cada empleado que forma parte del servicio.</p> <p>En dicha evaluación se toman aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de producción de empleado.</li> <li>- Entre otros.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	<p><b>Formularios utilizados:</b> Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL</p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>FIS-2-03-0</p> <p>V.00</p> <p>Página: 99 100/148</p> <p>DIC2016</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
4	Elaborar reporte de evaluación realizada	<p>Después de realizada la evaluación, se elaborará un reporte de la evaluación.</p> <p>Este reporte debe ser firmado por el Jefatura del Servicio y por el empleado que ha sido evaluado.</p>	PC	- Jefatura del Servicio	<p><b>Formularios utilizados:</b> Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL</p>
A	¿Existe reporte no consensuado?	<p>Consiste en determinar si el empleado está de acuerdo con la evaluación que le han realizado. Se tienen las siguientes alternativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI está de acuerdo, se continúa en la actividad 7.</li> <li>- NO está de acuerdo, se continúa en la actividad 5.</li> </ul>		- Jefatura del Servicio	
5	Informar a Jefatura de DDA sobre el caso	<p>Se informará por medio escrito a la Jefatura de la División de Diagnóstico y Apoyo sobre la inconformidad por parte del empleado del servicio en su evaluación.</p> <p>Posteriormente a esto se hará del conocimiento del director/a del hospital sobre el caso.</p>	TC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> <li>- Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo</li> <li>- Director/a</li> </ul>	<p><b>Formularios utilizados:</b> Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL</p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-2-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 100 100/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
6	Realizar proceso revisión casos	<p>El procedimiento que sigue para este tipo de casos es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se conformará una comisión para evaluar el caso.</li> <li>Dicha comisión estará conformada por: Jefatura del Servicio, Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo, Jefe de RR. HH., entre otros.</li> <li>- Se programará fecha de reunión para evaluar el caso.</li> <li>- Se informará al empleado sobre la fecha y hora en que se realizará la reunión para evaluar el caso.</li> <li>- Se realizará la reunión en la cual se evaluará y se dará resolución al caso del empleado específico.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> <li>- Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo</li> <li>- Unidad de RR.HH.</li> </ul>	<p><b>Formularios utilizados:</b> Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL</p>
7	Elaborar informe consolidado de evaluaciones	<p>Consiste en realizar un informe consolidado de todas las evaluaciones realizadas en el servicio.</p> <p>Dicho informe será entregado a la Unidad de RR.HH. del Hospital Nacional de la Mujer.</p>	CT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> <li>- Unidad de RR.HH.</li> </ul>	<p><b>Formularios utilizados:</b> Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL,</p>

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 101 100/148
		V.00 DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL
-	Fin	El proceso finalizara después de haber entregado el informe consolidado de evaluaciones a la Unidad de RR. HH.			
FECHA: 04/11/2016	ELABORÓ: Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	ELABORÓ: José David Bernal Serrano Asesor Técnico	ELABORÓ Y VISTO BUENO: Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	REVISÓ: Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 102 100/148
		V.00 DIC2016

#### IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar una supervisión del trabajo realizado por el personal del servicio y evaluar los resultados obtenidos en relación a los esperados para llevar un control específico que ayude a corregir y mejorar la atención brindada por el servicio a las usuarias.		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FIS-2-03-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-2-04-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 103 103/148
		V.00 DIC2016

---

# PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL

---

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-2-04-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00
	Página: 104 103/148	DIC2016

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

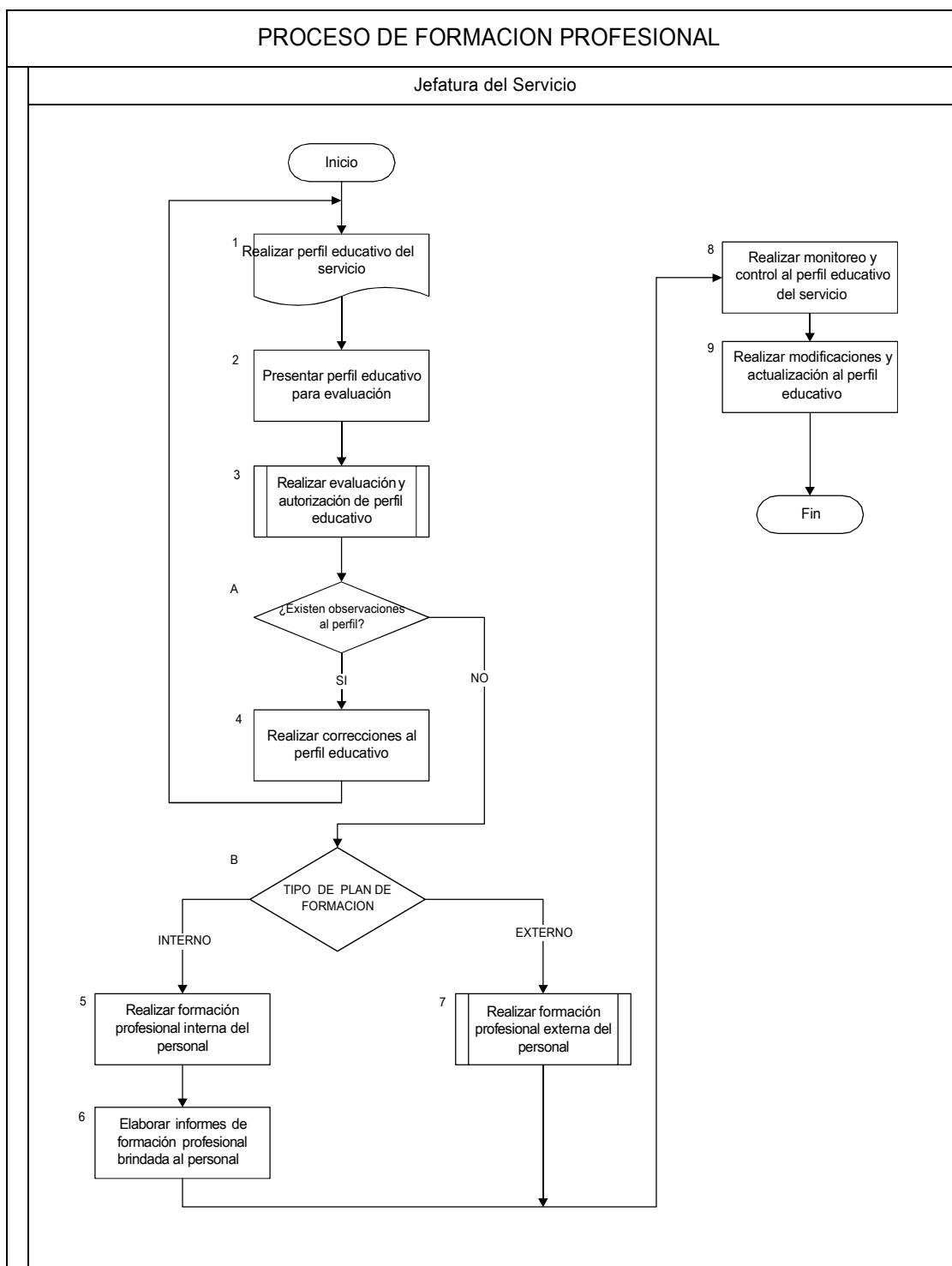
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo	
		Fecha	04/11/2016	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL		<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio	
<b>PROPOSITO:</b>	Contribuir al desarrollo profesional continuo de los empleados del servicio, mediante la identificación de las necesidades de formación y desarrollo de actividades formativas para mantener y mejorar la competencia profesional individual de cada uno de ellos.		<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> FIS-2-04-0	
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Elaboración del perfil educativo del servicio		
	<b>INCLUYE</b>	Evaluación y autorización del perfil educativo, realización de la formación profesional interna, realización de formación profesional externa		
	<b>FINALIZA CON</b>	Realización de monitoreo y control del perfil educativo.		
<b>ENTRADAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del servicio</li> <li>- Requerimiento de formación profesional</li> </ul>			
<b>PROVEEDORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio</li> <li>- Unidad de Desarrollo Profesional</li> </ul>			
<b>SALIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil educativo actualizado</li> <li>- Personal capacitado</li> </ul>			
<b>CLIENTES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio</li> <li>- Hospital Nacional de la Mujer</li> </ul>			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
	1 vez al año			
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	<b>INDICADORES</b>			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Política Nacional de Salud
- Planes de Desarrollo Profesional



## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-2-04-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 106 106/148
		V.00  DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que existe el requerimiento de formación profesional del personal en temas específicos.			
1	Realizar perfil educativo del servicio	Se elaborará un perfil educativo, en este se detallan todos los temas educativos a impartir en jornadas específicas al personal del servicio.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
2	Presentar perfil educativo para evaluación	Se debe presentar el perfil educativo a la Unidad de Desarrollo Profesional para ser:  - Evaluado y, - Autorizado.	TC	- Jefatura del Servicio - Unidad de Desarrollo Profesional	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
3	Realizar evaluación y autorización de perfil educativo	Este proceso consiste en realizar la evaluación del perfil educativo, y en base a dicho evaluación se podrán sugerir correcciones.  En el caso de no existir observaciones al perfil educativo este será autorizado por la unidad y podrá implementarse en el servicio respectivo.	P	- Unidad de Desarrollo Profesional	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
A	¿Existen observaciones al perfil?	Consiste en determinar si el perfil educativo posee observaciones. Se tienen las siguientes alternativas.  - SI posee observaciones, se continúa en la actividad 4.	C	- Jefatura del Servicio	

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-2-04-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 107 106/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		- NO posee observaciones, se continúa en la decisión B.			
4	Realizar correcciones al perfil educativo	Se realizarán las correcciones sugeridas al perfil educativo del servicio y se entregara nuevamente a la Unidad de Desarrollo Profesional.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
B	TIPO DE PLAN DE FORMACION	Consiste en determinar el tipo de plan de formación que se brindara. Se tienen las siguientes alternativas.  - El plan de formación es INTERNO, se continúa en la actividad 5.  - El plan de formación es EXTERNO, se continúa en la actividad 7.	C	- Jefatura del Servicio	
5	Realizar formación profesional interna personal	Se brindará formación profesional al personal que labora en el servicio.  Esta formación estará enfocada en abarcar temas de interés y aplicación específicos para el servicio.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
6	Elaborar informes de formación profesional brindada personal	Se elaborarán informes de ejecución de la formación profesional brindada en el servicio.  Dichos informes serán de gran ayuda para la mejora en el servicio.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-04-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 108 106/148
		V.00 DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
7	Realizar formación profesional externa del personal	<p>Consiste en brindar formación profesional de manera externa al personal que labora en los servicios.</p> <p>Esta formación estará enfocada en abarcar temas de interés y aplicación específicos para el hospital Nacional de la Mujer.</p>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> <li>- Unidad de Desarrollo Profesional</li> </ul>	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
8	Realizar monitoreo y control al perfil educativo del servicio	Se realizará un monitoreo y control al perfil educativo con el afán de realizar mejoras al mismo.	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
9	Realizar modificaciones y actualización al perfil educativo	En base al monitoreo y control se realizarán modificaciones y actualizaciones al perfil educativo.	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
-	Fin	El proceso finaliza cuando el personal ha recibido la formación profesional interna y/o externa.			
FECHA: 04/11/2016	ELABORÓ: Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	ELABORÓ: José David Bernal Serrano Asesor Técnico	ELABORÓ Y VISTO BUENO: Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	REVISÓ: Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-2-04-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 109 106/148
		V.00 DIC2016

#### IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL			PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Contribuir al desarrollo profesional continuo de los empleados del servicio, mediante la identificación de las necesidades de formación y desarrollo de actividades formativas para mantener y mejorar la competencia profesional individual de cada uno de ellos			CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FIS-2-04-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación		Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.		
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-3-01-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 110/148</p>
		<p>V.00 DIC2016</p>

---

# **PROCESO DE GESTION DE**

## **RR. HH.**

---

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-3-01-0  Página: 111 111/148	V.00  DIC2016
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	---------------------

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO		División	Diagnóstico y Apoyo	
			Fecha	11-11-2016	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE GESTION DE RR. HH.			<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio	
<b>PROPOSITO:</b> Obtener el máximo aprovechamiento del talento humano mediante el desarrollo de actividades que favorezcan al bienestar laboral y que contribuyan a brindar servicios con mayor calidad.				<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> FIS-3-01-0	
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Evaluación de la necesidad de recurso humano			
	<b>INCLUYE</b>	Elaboración de pedimento de recurso humano, proceso de divulgación y convocatoria de plazas, proceso de selección de personal, proceso de contratación del personal, inducción en el puesto de trabajo			
	<b>FINALIZA CON</b>	Ejecución y supervisión del plan de trabajo			
<b>ENTRADAS:</b>	Necesidad de recurso humano Plan de trabajo sin actualización				
<b>PROVEEDORES:</b>	Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo				
<b>SALIDAS:</b>	Personal contratado Plan de trabajo actualizado y ejecutado				
<b>CLIENTES:</b>	Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo				
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>			
	1 vez al año				
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	<b>INDICADORES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de personal por área</li> <li>- Cantidad de accidentes de trabajo</li> <li>- Numero de ausencias del personal</li> </ul>	Nombre	Forma de calculo		Resultado esperado	Fuente de datos
	% de distribución por área	$\frac{\text{Nodepersonasporáreaespecífica}}{\text{Nototaldepersonasvinculadas}} \times 100$			
	% de ausentismo en el mes	$\frac{\text{Nodehorasdeausentismoenelmes}}{\text{Nototaldehorascontratadasenelmes}} \times 100$			
	% de accidentes de trabajo en el mes	$\frac{\text{Nodeaccidentesdetrabajoenelmes}}{\text{Nodepersonasquelaboranenelmes}} \times 100$			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-3-01-0  Página: 112 111/148
		V.00  DIC2016

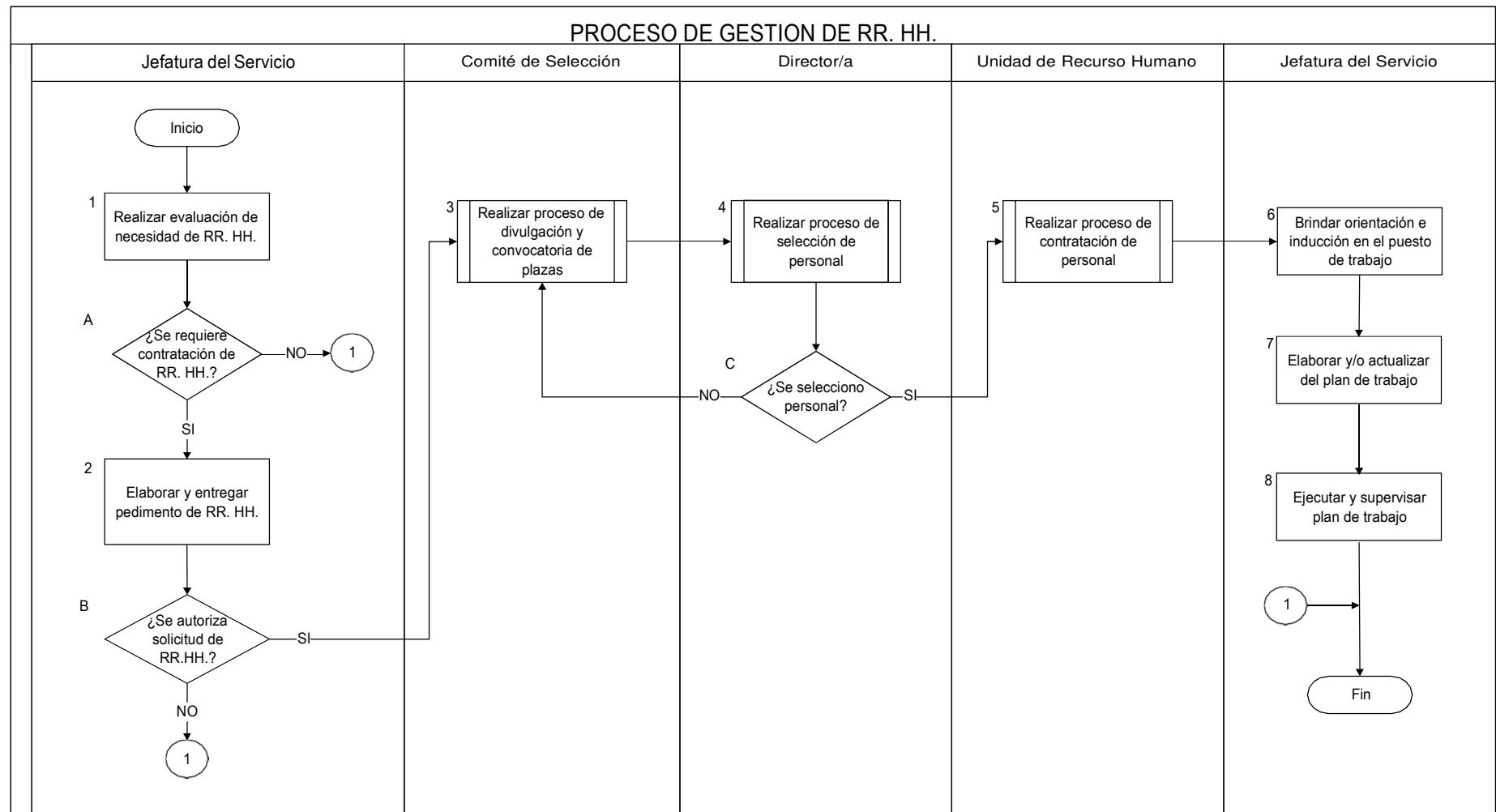
	Índice de frecuencia de accidentes de trabajos en el mes	$\frac{N \text{ de accidentes de trabajo en el mes}}{N \text{ de horas contratadas en el mes}} \times 100$		
	Índice de frecuencia de enfermedad profesional en el mes	$\frac{N \text{ de suspensiones por enfermedad en el mes}}{N \text{ de horas trabajadas en el mes}} \times 100$		

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos de la Unidad de Recursos Humanos
- Lineamientos del Hospital Nacional de la Mujer
- Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social



## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-3-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 114 114/148
		DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se realiza algún tipo de gestión que involucre RR. HH., en el servicio.			
1	Realizar evaluación de necesidad de RR. HH.	Se realizará una evaluación en el servicio sobre la necesidad de personal en alguna área específica del servicio.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
A	¿Se requiere contratación de RR. HH.?	Existen las siguientes alternativas:  - SI se requiere, se continúa en la actividad 2.  - NO se requiere, el proceso finalizara en ese momento.	C	- Jefatura del Servicio	
2	Elaborar y entregar pedimento de RR. HH.	Consiste en elaborar un documento de pedimento de recurso humano para el servicio.  Posteriormente este será entregado para ser autorizado.	PT	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
B	¿Se autoriza solicitud de RR. HH.?	Existen las siguientes alternativas:  - SI se autorizó, se continúa en la actividad 3.  - NO se autorizó, el proceso finaliza en ese momento.	C		

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00
	Página: 115 114/148	DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
3	Realizar proceso de divulgación y convocatoria de plazas	<p>Este proceso consiste en realizar la divulgación de la plaza que se está solicitando por parte de un servicio específico.</p> <p>Posteriormente se realiza la convocatoria de candidatos al puesto de trabajo.</p> <p>A los candidatos se les realizarán una serie de evaluaciones a las cuales se les otorga un porcentaje específico.</p> <p>En base a lo anterior, se sugerirá de entre la terna de candidatos al que obtenga la mejor evaluación, para que este opte al puesto de trabajo.</p>	P	- Comité de Selección	
4	Realizar proceso de selección del personal	Este proceso consiste en seleccionar a la persona para el puesto de trabajo, dicha selección se hará por parte de la máxima autoridad del establecimiento.	P	- Director/a	
4C	¿Se seleccionó personal?	<p>Existen las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI se seleccionó al personal para el puesto de trabajo, se continuará en la actividad 5.</li> <li>- NO se seleccionó al personal para el puesto de trabajo, debido a</li> </ul>	C		

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-3-01-0  V.00  Página: 116 114/148

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		incumplimiento de algún criterio básico establecido por la máxima autoridad por lo cual se reiniciará el proceso. Por tanto, se continuará en la actividad 3.			
5	Realizar proceso de contratación de personal	Este proceso consiste en realizar la contratación o nombramiento del personal que se seleccionó para el puesto de trabajo.	P	- Unidad de Recurso Humano	
6	Brindar orientación e inducción en el puesto de trabajo	Consiste en brindar al personal una orientación e inducción sobre el trabajo a realizar en el servicio.  Se hará del conocimiento del personal, información general del servicio y específica del puesto de trabajo en donde desempeñará sus labores.	C	- Jefatura del Servicio	<p><b>Normas de operación:</b> La Unidad de Recursos Humanos brindara una primera inducción general a la persona contratada.</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio</p>
7	Elaborar y/o actualizar el plan de trabajo	Esta actividad consiste en elaborar el plan de trabajo que se llevara a cabo durante el mes en el servicio.  Dicho plan contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación de horarios de trabajo</li> <li>- Ubicación del personal por áreas</li> <li>- Asignación de funciones al personal</li> <li>- Asignación de vacaciones anuales.</li> </ul>	C	- Jefatura del Servicio	<p><b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio</p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-01-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 117 114/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
8	Ejecutar y supervisar plan de trabajo	<p>Consiste en realizar la ejecución del plan de trabajo mensual en el servicio.</p> <p>Además, se supervisará el control de asistencias del personal.</p> <p>Esto permitirá registrar y verificar la puntualidad y asistencia del personal para desempeñar las labores asignadas en el servicio.</p> <p>Se realizará un informe consolidado de las asistencias y permanencias por parte del personal en el servicio específico.</p> <p>Dicho informe se realizará en forma independiente para cada empleado del servicio.</p>	PC	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
-	Fin	<p>El proceso finalizara cuando se den las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha contratado al personal solicitado</li> <li>- No se autoriza solicitud de pedimento de RR. HH.</li> </ul>			
<b>FECHA:</b> 04/11/2016		<b>ELABORÓ:</b> Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	<b>ELABORÓ:</b> José David Bernal Serrano Asesor Técnico	<b>ELABORÓ Y VISTO BUENO:</b> Licda. Lillian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	<b>REVISÓ:</b> Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-3-01-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 118 114/148
		V.00 DIC2016

## IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GESTION DE RR. HH.		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Obtener el máximo aprovechamiento del talento humano mediante el desarrollo de actividades que favorezcan al bienestar laboral y que contribuyan a brindar servicios con mayor calidad.		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FIS-3-01-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	11/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>FIS-3-02-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 119/148</p>
		<p>V.00 DIC2016</p>

---

# **PROCESO DE GESTION DE INSUMOS**

---

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-3-02-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 120 120/148
		V.00 DIC2016

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo	
		Fecha	11-11-2016	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE GESTION DE INSUMOS	<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio		
<b>PROPOSITO:</b> Realizar gestión para el abastecimiento y control de los insumos necesarios en cada uno de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.			<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> FIS-3-02-0	
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Realizar control de existencias de insumos		
	<b>INCLUYE</b>	Verificar existencias de insumos en SICI, realizar abastecimiento interno, elaborar y entregar solicitud de compra, proceso de compra y adquisición de insumos		
	<b>FINALIZA CON</b>	Realizar registro interno de los insumos		
<b>ENTRADAS:</b>	Requerimiento de insumos			
<b>PROVEEDORES:</b>	Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo			
<b>SALIDAS:</b>	Insumos adquiridos			
<b>CLIENTES:</b>	Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
	1 vez al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisición de abastecimiento de insumos</li> <li>- Solicitud de compra de insumos</li> <li>- Software SICI</li> </ul>		
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	<b>INDICADORES</b>			
Tiempo promedio para el proceso de compra y adquisición de insumos	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
	Tiempo promedio empleado en el proceso de compra y adquisición de insumos			
	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de compras de insumos	(Cantidad de procesos de compra insumos ejecutados/ Cantidad de procesos solicitados de compra programados según el POA) X 100		

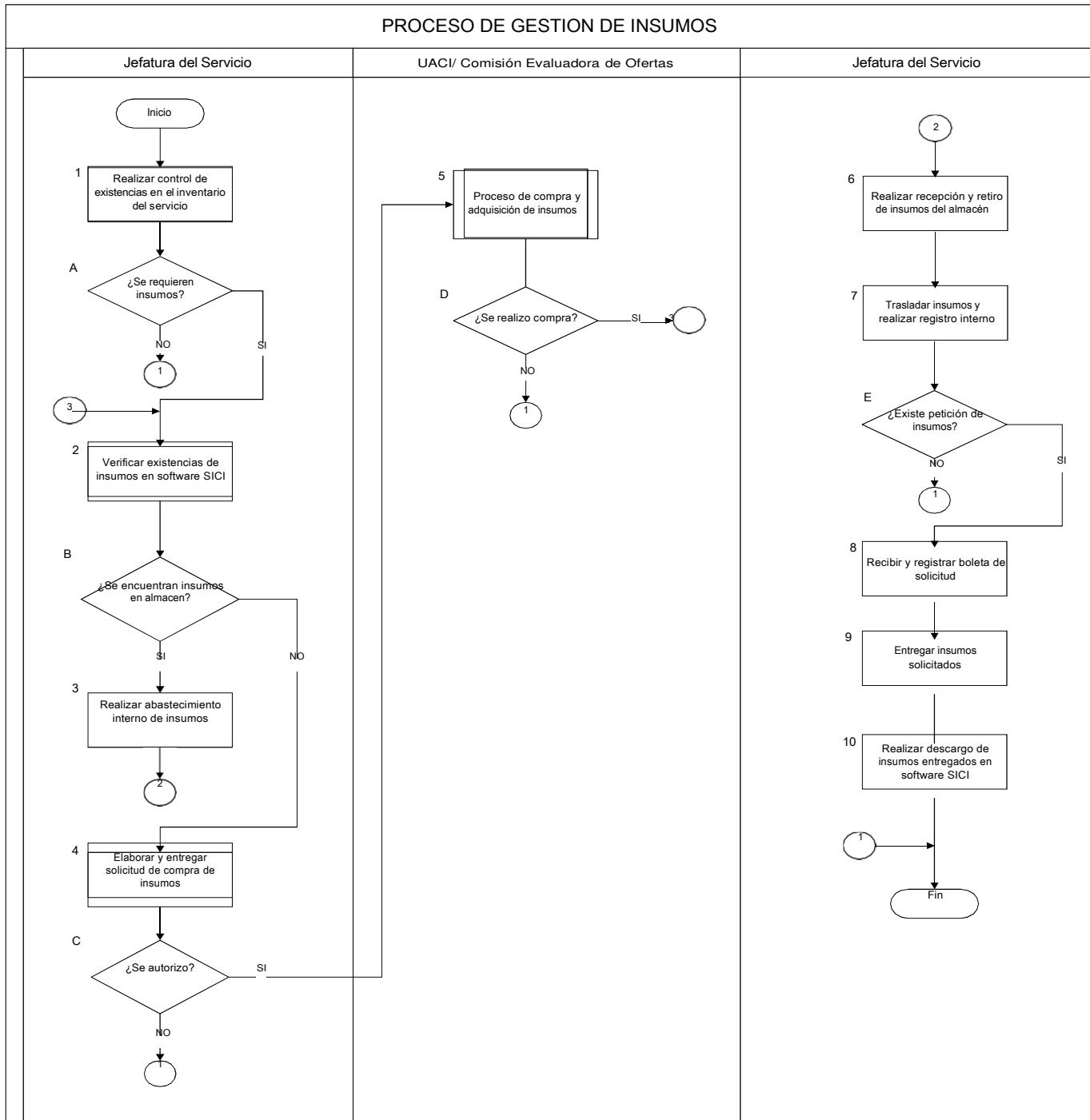
	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-3-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 121 120/148
		V.00  DIC2016

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Lineamientos del MINSAL

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-3-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 122 120/148

## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 123 120/148
		V.00  DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se procede a realizar un control de las existencias de insumos en el stock del servicio.		- Jefatura del Servicio	
1	Realizar control de existencias en el inventario del servicio	Se realizará un control de las existencias de insumos en el servicio. Este control se realizará cada cierto periodo de tiempo.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
A	¿Se requieren insumos?	Se debe decidir en base al control de previo, si existe la necesidad de insumos en el servicio. Se pueden dar las siguientes alternativas:  - SI se requieren insumos, se continúa en la actividad 2.  - NO se requieren insumos, el proceso finaliza en ese momento.	C	- Jefatura del Servicio	
2	Verificar existencias de insumos en software SICI	Se debe verificar en el software SICI la existencia de los insumos en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
B	¿Se encuentran insumos en almacén?	Se debe decidir en base a la verificación previa, si el almacén del Hospital Nacional de la Mujer cuenta en su stock con los insumos que requiere el servicio. Se pueden dar las siguientes alternativas:	C	- Jefatura del Servicio	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 124 120/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SI se encuentran los insumos en el almacén, se continúa en la actividad 3.</li> <li>- NO se encuentran los insumos en el almacén, se continúa en la actividad 4.</li> </ul>			
3	Realizar abastecimiento interno de insumos	<p>Se realizará una gestión para el abastecimiento de insumos de manera interna.</p> <p>Esto se realiza mediante la elaboración de una requisición para el abastecimiento de insumos. Esta requisición contendrá los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del servicio solicitante</li> <li>- Tipo de insumo solicitado</li> <li>- Cantidad</li> <li>- Entre otros.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
4	Elaborar y entregar solicitud compra de insumos	Consiste en elaborar la solicitud de las adquisiciones y contrataciones de bienes, esta deberá acompañarse de las especificaciones o características técnicas de las mismas, así como toda aquella información que especifique el objeto contractual y que facilite la formulación de las bases de licitación.	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-3-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 125 120/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		Posteriormente se imprimirá y se solicitarán autorizaciones para continuar con el proceso.			
C	¿Se autorizó?	Existen las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI se autorizó, se continua en la actividad 5.</li> <li>- NO se autorizó, el proceso finalizara en ese momento.</li> </ul>	C		
5	Proceso compra de y adquisición de insumos	Se llevará a cabo el proceso de compra y adquisición de insumos. Este se puede dar de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por libre gestión. Es aquel procedimiento simplificado por medio del cual las instituciones seleccionan al contratista que les proveerá obras, bienes, servicios.</li> <li>2. Por licitación o concurso público. Es el procedimiento por cuyo medio se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas interesadas en proporcionar obras, bienes y servicios.         </li></ol>	P	<b>Normas de operación:</b> Si no hubiese ofertas presentadas para un proceso de compra, se cierra el proceso sin seleccionar y se deberá abrir un nuevo proceso de compra.	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-3-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 126 120/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		<p>3. Por contratación directa. Es la forma por la cual una institución contrata con una o más personas naturales o jurídicas, manteniendo los criterios de competencia cuando aplique, salvo en los casos que no fuere posible debido a la causal que motiva la contratación, tomando en cuenta las condiciones y especificaciones técnicas previamente definidas.</p> <p>Se realizará una evaluación de las ofertas recibidas, esto se hará en sus aspectos técnicos y económico-financieros, utilizando para ello criterios de evaluación establecidos previamente.</p> <p>Este proceso finalizara hasta el momento en el cual los insumos se encuentren en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.</p>			
D	¿Se realizó compra?	<p>Existen las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI se realizó la compra, se continúa en la actividad 2.</li> </ul>	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UACI</li> <li>- Comisión Evaluadora de Ofertas</li> </ul>	

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-3-02-0  Página: 127 120/148	V.00  DIC2016
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	---------------------

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		- NO se realizó la compra, el proceso finalizara en ese momento.			
6	Realizar recepción y retiro de insumos del almacén	Consiste en trasladarse hasta el almacén y retirar los insumos solicitados.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
7	Trasladar insumos y realizar registro interno	Se realiza el traslado de los insumos hasta el servicio respectivo, y se hace un registro de dichos insumos en el sistema SICI.	T	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
F	¿Existe petición de insumos?	Existen las siguientes alternativas:  - SI existe petición de insumos, se continúa en la actividad 8.  - NO existe petición de insumos, el proceso finaliza en ese momento.	C	- Jefatura del Servicio	
8	Recibir y registrar boleta de solicitud	Se recibe la boleta en la que se detalla la información del insumo solicitado. Dicha boleta debe ser registrada.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
9	Entregar insumos solicitados	Se ubican los insumos y se entregan a la persona que está solicitando los mismos.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio
10	Realizar descargo de insumos entregados en software SICI	Se realizará el descargo de los insumos que han sido entregados, esto se hace para llevar un control de existencias de insumos en el servicio.  El descargo será	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-02-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 128 120/148
		V.00  DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		realizado en el software SICI.			
-	Fin	<p>El proceso finaliza cuando se de cualquiera de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los insumos han sido adquiridos</li> <li>- No se requieren insumos</li> <li>- No se autorizó la compra de insumos</li> </ul>			
	<b>FECHA:</b> 04/11/2016	<b>ELABORÓ:</b> Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	<b>ELABORÓ:</b> José David Bernal Serrano Asesor Técnico	<b>ELABORÓ Y VISTO BUENO:</b> Licda. Lillian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	<b>REVISÓ:</b> Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	FIS-3-02-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 129 120/148
		V.00 DIC2016

## IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GESTIÓN DE INSUMOS		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar gestión para el abastecimiento y control de los insumos necesarios en cada uno de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FIS-3-02-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	11/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p>	<p>NUT-3-03-0</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>Página: 130 130/148</p>
		<p>V.00</p>
		<p>DIC2016</p>

---

# **PROCESO DE GESTION DE**

## **EQUIPOS**

---

	HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"	NUT-3-03-0
	MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA	Página: 131 130/148
		V.00 DIC2016

## I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo	
		Fecha	11-11-2016	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS	<b>PROPIETARIO:</b> Jefatura del Servicio		
<b>PROPOSITO:</b>	Realizar la gestión para la obtención de equipos y así poder brindar el manejo respectivo según las necesidades de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.	<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:</b> FIS-3-01-0		
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA CON</b>	Evaluación de la necesidad de equipo		
	<b>INCLUYE</b>	Elaboración de solicitud de compra, gestión para la autorización de solicitud, proceso de compra y adquisición de equipos		
	<b>FINALIZA CON</b>	Supervisión de equipos en funcionamiento.		
<b>ENTRADAS:</b>	Necesidad de equipo			
<b>PROVEEDORES:</b>	Servicios de División de Diagnóstico y Apoyo			
<b>SALIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo adquirido</li> <li>- Equipo descartado</li> </ul>			
<b>CLIENTES:</b>	Servicios de División de Diagnóstico y Apoyo			
<b>CICLOS DE EJECUCIÓN</b>	<b>CICLO DE SUPERVISION</b>	<b>REGISTROS</b>		
	1 vez al año	- Solicitud de compra de equipo		
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	<b>INDICADORES</b>			
Tiempo promedio empleado en el proceso de compra y adquisición de equipos	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
	Tiempo promedio empleado en el proceso de compra y adquisición de equipo			
	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de compras de equipo	(Cantidad de procesos de compra de equipo ejecutados/ Cantidad de procesos de compra programados según el POA) X 100		

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	NUT-3-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 132 130/148
		V.00  DIC2016

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Lineamientos del MINSAL



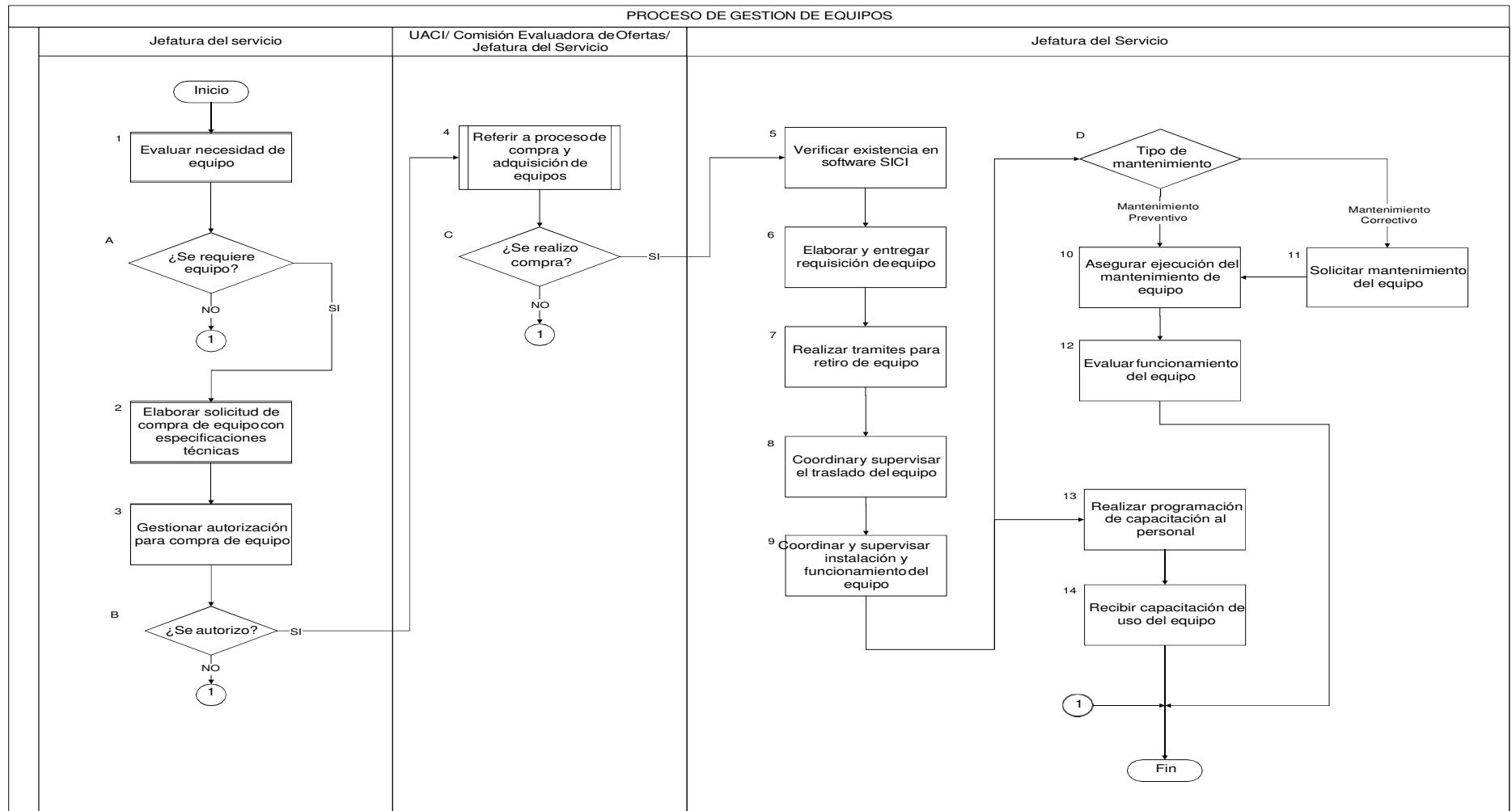
## MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA

Página:  
133/148

V.00

DIC2016

## II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 134 134/148
		DIC2016

### III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en el cual se realiza una evaluación de la necesidad de equipo en el servicio.		- Jefatura del Servicio	
1	Evaluar necesidad de equipo	Consiste en realizar una evaluación de la necesidad de equipo en el servicio. Posterior a dicha evaluación se podrá tomar la decisión de adquirir o no equipo.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
A	¿Se requiere equipo?	Existen las siguientes alternativas:  - SI se requiere equipo, se continuará en la actividad 2.  - NO se requiere equipo, el proceso finalizara en este momento.	C	- Jefatura del Servicio	
2	Elaborar solicitud de compra de equipo con especificaciones técnicas	Se debe elaborar una solicitud de compra de equipo, en esta se detallarán todas las especificaciones técnicas del equipo que se está solicitando.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Normas de operación:</b> Se deberán elaborar las Bases de Licitación para la adquisición de equipos, esta se realizará en Administración del Hospital Nacional de la Mujer.  <b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
3	Gestionar autorización para compra de equipo	Se debe realizar la gestión de una serie de autorizaciones para que se pueda continuar con el proceso.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-3-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 135 134/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
B	¿Se autorizó?	<p>Existen las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI se autorizó compra, se continuará en la actividad 4.</li> <li>- NO se autorizó la compra, el proceso finalizara en este momento.</li> </ul>	C		
4	Referir proceso compra adquisición equipos a de y de	<p>Consiste en referir al proceso de compra y adquisición de equipo. Este se puede dar de las siguientes maneras:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por libre gestión. Procedimiento simplificado por medio del cual las instituciones seleccionan al contratista que les proveerá obras, bienes, servicios.</li> <li>2. Por licitación o concurso público. Es el procedimiento por cuyo medio se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas interesadas en proporcionar obras, bienes y servicios.</li> <li>3. Por contratación directa. Es la forma por la cual una institución contrata</li> </ol>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UACI</li> <li>- Comisión Evaluadora de Ofertas</li> <li>- Jefatura del Servicio</li> </ul>	<p><b>Normas de operación:</b></p> <p>El equipo se podrá adquirir por asignación de comodato, que significa que el equipo será recibido de manera gratuita con la condición de ser entregado a la empresa proveedora al finalizar el contrato.</p>

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	FIS-3-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 136 134/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		<p>con una o más personas naturales o jurídicas, manteniendo los criterios de competencia cuando aplique, salvo en los casos que no fuere posible debido a la causal que motiva la contratación, tomando en cuenta las condiciones y especificaciones técnicas previamente definidas.</p> <p>Se realizará una evaluación de las ofertas recibidas, esto se hará en sus aspectos técnicos y económico-financieros, utilizando para ello criterios de evaluación establecidos previamente.</p> <p>Este proceso finalizara hasta el momento en el cual los insumos se encuentren en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.</p>			
C	¿Se realizó compra?	<p>Existen las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI se realizó compra, se continuará en la actividad 5.</li> <li>- NO se realizó compra, el proceso finalizara en este momento.</li> </ul>	C		

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 137 134/148
		DIC2016

No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO			ACTORES	OBSERVACIONES
	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
5	Verificar existencia en software SICI	Se debe verificar la existencia del equipo en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
6	Elaborar y entregar requisición de equipo	Consiste en elaborar la requisición equipo, con esta se solicitará la entrega del mismo al servicio solicitante.  Dicha solicitud contendrá los siguientes datos:  - Nombre de equipo - Modelo - Servicio solicitante - Entre otros.	PT	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
7	Realizar trámites para retiro de equipo	Consiste en realizar todos los trámites para el retiro del equipo que se encuentra en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.  Estos trámites asegurarán que se retire el equipo específico que se ha solicitado.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
8	Coordinar y supervisar el traslado del equipo	Se debe coordinar con la empresa proveedora el traslado del equipo desde almacén hasta el servicio respectivo solicitante.  Además, se realizará una supervisión del traslado del equipo, esta supervisión será realizada por personal autorizado del servicio solicitante.	CT	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	V.00 Página: 138 134/148
		DIC2016

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
9	Coordinar y supervisar instalación y funcionamiento del equipo	<p>Se coordinará y supervisará la instalación del equipo en un área específica del servicio.</p> <p>Posteriormente se realizarán pruebas de funcionamiento del equipo, esto se hará con supervisión de personal autorizado del servicio.</p>	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
D	Tipo mantenimiento	<p>Existen las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento Preventivo, se continuará en la actividad 10.</li> <li>- Mantenimiento Correctivo, se continuará en la actividad 11.</li> </ul>	C	- Jefatura del Servicio	
10	Asegurar ejecución del mantenimiento de equipo	Consiste en realizar supervisión y control al mantenimiento brindado al equipo del servicio.	C	- Jefatura del Servicio - Jefatura de Biomédica	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
11	Solicitar mantenimiento del equipo	Consiste en solicitar mantenimiento correctivo al equipo, dicha solicitud se hará en base a la necesidad de mantenimiento correctivo que necesite el equipo.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
12	Evaluuar funcionamiento del equipo	Se realizará una evaluación del funcionamiento del equipo, esto se realizará posterior al mantenimiento brindado al equipo.	PC	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS-3-03-0  Página: 139 134/148	V.00  DIC2016
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	---------------------

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
13	Realizar programación de capacitación al personal	<p>Se realizará la programación de capacitación al personal del servicio, esta será sobre el manejo del equipo.</p> <p>Esta actividad se realizará en conjunto con la empresa proveedora.</p>	C	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
14	Recibir capacitación de uso del equipo	Consiste en recibir la capacitación sobre el uso del equipo que se ha adquirido.	P	- Jefatura del Servicio	<b>Documentos de referencia:</b> Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
-	Fin	<p>El proceso se dará por concluido en las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se recibe capacitación sobre uso del equipo</li> <li>- No se requiere equipo</li> <li>- No se dio la autorización para realización la gestión de compra de equipo</li> <li>- No se realizó la compra del equipo</li> </ul>			
FECHA: 04/11/2016	ELABORÓ: Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	ELABORÓ: José David Bernal Serrano Asesor Técnico	ELABORÓ Y VISTO BUENO: Licda. Lilian Elizabeth Rivas Jefa del Servicio de Fisioterapia	REVISÓ: Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	

	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS-3-03-0
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 140 134/148
		V.00  DIC2016

## IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE EQUIPOS</b>		PROPIETARIO: Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar la gestión para la obtención de equipos y así poder brindar el manejo respectivo según las necesidades de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FIS-3-03-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	11/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>FIS</p>
	<p>Página: 141 141/148</p>	<p>V.00</p>
		<p>DIC2016</p>

---

## GLOSARIO

---

 <b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>  <b>Página:</b> <b>142</b> <b>141/148</b>	<b>FIS</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>  <b>Página:</b> <b>142</b> <b>141/148</b>	<b>V.00</b>  <b>DIC2016</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

A continuación, se presenta la definición de la terminología más utilizada en la Gestión por Procesos y el en presente manual:

- **ACTIVIDAD:** Son las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana
- **ALCANCE DEL PROCESO:** Identifica los límites del proceso, su inicio, su finalización y su cobertura
- **CICLO DE EJECUCION DEL PROCESO:** Número de veces que se repite el proceso en un periodo de tiempo
- **CICLO DE SUPERVISIÓN:** Es el tiempo requerido para la supervisión y el control del proceso.
- **CLIENTES DEL PROCESO:** Son las personas o entidades que se benefician con las salidas.
- **DIAGRAMA DE FLUJO:** Es una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica.
- **DIAGRAMA HIJO:** La función representada en el diagrama top-level puede descomponerse en distintos diagramas hijos de menor nivel. Asimismo, esas sub funciones pueden ser descompuestas en nuevos diagramas hijos de menor nivel. En un diagrama pueden descomponerse todas las funciones, algunas o ninguna de ellas. Cada diagrama hijo contiene cajas hijas y flechas que proporcionan un detalle adicional sobre la caja padre.
- **DIAGRAMA PADRE:** Un diagrama padre es aquel que contiene una o más cajas. Cada diagrama ordinario (que no sea el diagrama contexto) es también a su vez un diagrama hijo dado que por definición detalla una caja padre.
- **ENTRADAS DEL PROCESO:** Son los materiales, información y otros insumos necesarios para operar los procesos, en donde invariablemente las entradas deben ser medibles, con la finalidad de establecer si satisfacen los requerimientos del proceso y pueden ser una o varias entradas.
- **GESTION:** Son las acciones o actividades para dirigir la organización y lograr los objetivos. Incluyen la planificación, la ejecución, el control y la mejora.
- **IDEF0:** Esta técnica describe el proceso como una serie de actividades (cajas) definidas en términos de sus entradas, salidas, controles y mecanismos (indicadas a través de flechas).

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	FIS  Página: 143 141/148	V.00  DIC2016
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	---------------------

- **INDICADOR:** Los indicadores son mediciones de las características de un proceso. Sirven para analizar la situación del proceso, establecer objetivos y evaluar objetivamente el trabajo de las personas y equipos implicados. Los indicadores deben ser representativos, fiables, escasos y gestionarse de una manera sólida y sistemática.
- **MACROPROCESO:** Grupos de procesos contienen en sí mismo dos o más procesos
- **MAPA DE PROCESOS:** El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre ellos.
- **PROCEDIMIENTO:** Es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso
- **PROCESO:** Es una secuencia de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PROCESOS ASISTENCIALES:** También llamados procesos operativos o misionales son como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.
- **PROCESOS DE APOYO:** También llamados procesos de soporte son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con la gestión de los recursos y de las actividades de seguimiento y medición.
- **PROCESOS ESTRATEGICOS:** Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y a otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.
- PROPIETARIO DEL PROCESO:** Es el cargo (no la persona) a la que se le asigna la responsabilidad del proceso, es decir, el encargado de que el proceso obtenga los resultados esperados. Es necesario que el propietario de los procesos tenga autoridad para actuar ya que es quien debe liderar los esfuerzos integrar el trabajo de los diferentes actores que intervienen.
- **PROVEEDORES DEL PROCESO:** Son entidades o personas que proporcionan las entradas, tales como: materiales, información y otros insumos. Pueden ser uno o varios proveedores en un proceso, ya sean internos o externos.
- SALIDAS DEL PROCESO:** Son los bienes o servicios resultantes de un proceso; por lo tanto, deben ser medibles a fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios. Hay procesos que

 <b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b>	<b>FIS</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 144 141/148
	<b>V.00</b>

tienen una salida para cada usuario y otros que tienen una salida que está orientada a varios usuarios.

- **SISTEMA:** Es un conjunto de "elementos" relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos.
- **TAREA:** Es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad
- **VARIABLES DE CONTROL:** Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede "tocar" en el proceso para controlarlo.

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<p><b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ”</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p>FIS</p>
	<p>Página: 145 141/148</p>	<p>V.00</p>
		<p>DIC2016</p>

---

## ANEXOS

---

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	<b>FIS</b> <b>V.00</b> <b>Página: 146 141/148</b>
		<b>DIC2016</b>

## Formularios utilizados en el desarrollo del proceso

### ANEXO 1. Hoja de Referencia a Fisioterapia

	<b>MINISTERIO DE SALUD</b> <b>HOJA DE REFERENCIA e INTERCONSULTA</b> <input type="checkbox"/> Referencia <input type="checkbox"/> Interconsulta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Demanda espontánea <input type="checkbox"/> Emergencia <input type="checkbox"/> Consulta externa 	
<p>Fecha: _____</p> <p>Nombre del paciente: _____ Edad: _____ Sexo M<input type="checkbox"/> F<input type="checkbox"/></p> <p>Área de responsabilidad: _____ Expediente UCSF: _____</p> <p>Identidad y nombre de la salud que envía referencia o interconsulta: _____</p> <p><b>HOSPITAL NACIONAL ESPECIALIZADO DE MATERNIDAD</b></p> <p>Especialidad a la que se le interconsulta o refiere: _____</p> <p>Establecimiento al que se le interconsulta o refiere: _____</p> <p>Impresión diagnóstica: _____</p> <p>Motivo de referencia o interconsulta: _____</p> <p>Datos positivos al interrogatorio y examen físico: _____</p> <p>Estado actual: Signos vitales: T<sub>c</sub>:_____ FR:_____ FC:_____ TA:_____ Pulsos:_____ AU:_____ FCF:_____ Peso:_____ Talla:_____</p> <p>Información relevante del paciente (exámenes realizados y resultados): _____</p> <p>Tratamiento: _____</p> <p>Nombre de la persona que refiere o interconsulta: _____</p> <p>Cargo: _____ Firma y sello: _____</p> <p>Visto bueno del Director del establecimiento o del Delegado del Director</p> <p>_____</p>		

### ANEXO 2. Hoja de Retorno y Respuesta a la Interconsulta

	<b>HOJA DE RETORNO</b> <b>Y RESPUESTA A LA INTERCONSULTA</b> <input type="checkbox"/> Retorno <input type="checkbox"/> Respuesta a la Interconsulta 	
<p>Fecha y hora en que se recibe: _____ Número de expediente UCSF: _____</p> <p>Establecimiento de salud que retorna: _____</p> <p>Criterios del interconsultante o del receptor de referencia: _____</p> <p>Resumen clínico: Datos positivos al interrogatorio y examen físico: _____</p> <p>Exámenes indicados y resultados: _____</p> <p>Diagnóstico: _____</p> <p>Tratamiento: _____</p> <p>Conducta a seguir (plan de manejo, seguimiento, próxima cita): _____</p> <p>Valoración de la pertinencia de la referencia por médico de mayor jerarquía:</p> <p>Necesaria: Sí:_____ No:_____ Oportuna: Sí:_____ No:_____</p> <p>Nombre y Cargo del médico que retorna o interconsulta: _____</p> <p>Firma y sello del médico que retorna o interconsulta: _____</p>		

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "Dra. María Isabel Rodríguez"</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 147 141/148
		V.00  DIC2016

### ANEXO 3. Hoja de Continuación de Historia Clínica

HOSPITAL NACIONAL DE MATERNIDAD "DR. RAÚL ARGUELLO ESCOLAN"		
HOJA DE CONTINUACION DE HISTORIA CLINICA		
NOMBRE	IDENTIFICACION DE LA PACIENTE	REGISTRO
1o APELLIDO	2o APELLIDO	
SERVICIO	CUARTO	CAMA
FAVOR CONTINUAR AL REVERSO..... DSCG		

### ANEXO 4. Registro Diario de Asistencia a Fisioterapia

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL DIRECCION DE PLANIFICACION UNIDAD DE INFORMACION EN SALUD																														
<b>REGISTRO DIARIO DE ASISTENCIA A FISIOTERAPIA</b>																														
HOSPITAL NACIONAL DE MATERNIDAD "DR. RAÚL ARGUELLO ESCOLAN" NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			5 - 06 -03 - H CODIGO DEL ESTABLECIMIENTO			MES	AÑO	NOMBRE DE LA TERAPISTA																						
No. CORRIENTE	NOMBRE DE LA PACIENTE	CONDICION	SEXO	E D A D	ASISTENCIA SEGUN DIA																				OBSERVACIONES					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25
TOTAL																														
Adapto: Irc. Mejia																														

 <p>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER Dra. María Isabel Rodríguez</p>	<b>HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"</b>	FIS
	<b>MANUAL DE PROCESOS DE FISIOTERAPIA</b>	Página: 148 141/148
		V.00  DIC2016

#### **ANEXO 5. Solicitud de cita medica**

<b>SOLICITUD DE CITA MEDICA</b> Hospital de Maternidad
Servicio : _____ Cita en : _____ Con Dr. _____ Firma responsable _____ fecha _____

#### **ANEXO 6. Hoja de referencia para atención de Fisioterapia del niño y niña de alto riesgo neurológico**

  	<p style="text-align: center;"><b>HOJA DE REFERENCIA PARA ATENCIÓN DE FISIOTERAPIA DEL NIÑO Y NIÑA DE ALTO RIESGO NEUROLÓGICO</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Establecimiento que refiere:</td> <td style="width: 33%;">Establecimiento a donde se refiere:</td> <td style="width: 33%;">Expediente:</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>DATOS GENERALES</b></td> </tr> <tr> <td>Nombre del Paciente:</td> <td>Fecha de nacimiento:</td> <td>Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Programa Cesárea <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sag. del pra. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Nombre de la Madre:</td> <td>Dirección:</td> <td>Teléfono:</td> </tr> <tr> <td>Edad Gestacional:</td> <td>Edad Crónica:</td> <td>Edad Corregida:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Diagnóstico de referencia:</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>DATOS PERINATALES</b></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;">De la Madre</td> <td>Edad:</td> <td>Control prenatal: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N° de controles:</td> </tr> <tr> <td>Duración del trabajo de parto:</td> <td>Via del parto: Vaginal <input type="checkbox"/> Abdominal <input type="checkbox"/> Indicación de la Cesárea:</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;">Del Neonato al Parto</td> <td>Ruptura prematura de membranas: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Horas:</td> <td>Patología materna: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál?</td> </tr> <tr> <td>Presentación: Cefálico <input type="checkbox"/> Podálico <input type="checkbox"/> Transverso <input type="checkbox"/></td> <td>Lloró al nacer Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Peso al nacer:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Aspiración de meconio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Reanimación al nacer: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Estuvo ventilado: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> APGAR: 1m <input type="checkbox"/> 5m <input type="checkbox"/> ¿Cuánto tiempo?:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Incubadora: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuánto tiempo:</td> <td>Estancia Hospitalaria: días Apego precoz: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Otros datos relevantes:</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>RESUMEN</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3">MOTIVO DE REFERENCIA</td> </tr> <tr> <td colspan="3">FECHA DE REFERENCIA</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nombre, firma y sello del terapista:</td> </tr> </table>	Establecimiento que refiere:	Establecimiento a donde se refiere:	Expediente:	<b>DATOS GENERALES</b>			Nombre del Paciente:	Fecha de nacimiento:	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Programa Cesárea <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sag. del pra. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Nombre de la Madre:	Dirección:	Teléfono:	Edad Gestacional:	Edad Crónica:	Edad Corregida:	Diagnóstico de referencia:			<b>DATOS PERINATALES</b>			De la Madre	Edad:	Control prenatal: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N° de controles:	Duración del trabajo de parto:	Via del parto: Vaginal <input type="checkbox"/> Abdominal <input type="checkbox"/> Indicación de la Cesárea:	Del Neonato al Parto	Ruptura prematura de membranas: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Horas:	Patología materna: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál?	Presentación: Cefálico <input type="checkbox"/> Podálico <input type="checkbox"/> Transverso <input type="checkbox"/>	Lloró al nacer Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Peso al nacer:	Aspiración de meconio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Reanimación al nacer: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Estuvo ventilado: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> APGAR: 1m <input type="checkbox"/> 5m <input type="checkbox"/> ¿Cuánto tiempo?:			Incubadora: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuánto tiempo:		Estancia Hospitalaria: días Apego precoz: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Otros datos relevantes:			<b>RESUMEN</b>			MOTIVO DE REFERENCIA			FECHA DE REFERENCIA			Nombre, firma y sello del terapista:		
Establecimiento que refiere:	Establecimiento a donde se refiere:	Expediente:																																																			
<b>DATOS GENERALES</b>																																																					
Nombre del Paciente:	Fecha de nacimiento:	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Programa Cesárea <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sag. del pra. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																																																			
Nombre de la Madre:	Dirección:	Teléfono:																																																			
Edad Gestacional:	Edad Crónica:	Edad Corregida:																																																			
Diagnóstico de referencia:																																																					
<b>DATOS PERINATALES</b>																																																					
De la Madre	Edad:	Control prenatal: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N° de controles:																																																			
	Duración del trabajo de parto:	Via del parto: Vaginal <input type="checkbox"/> Abdominal <input type="checkbox"/> Indicación de la Cesárea:																																																			
Del Neonato al Parto	Ruptura prematura de membranas: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Horas:	Patología materna: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál?																																																			
	Presentación: Cefálico <input type="checkbox"/> Podálico <input type="checkbox"/> Transverso <input type="checkbox"/>	Lloró al nacer Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Peso al nacer:																																																			
Aspiración de meconio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Reanimación al nacer: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Estuvo ventilado: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> APGAR: 1m <input type="checkbox"/> 5m <input type="checkbox"/> ¿Cuánto tiempo?:																																																					
Incubadora: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuánto tiempo:		Estancia Hospitalaria: días Apego precoz: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																																																			
Otros datos relevantes:																																																					
<b>RESUMEN</b>																																																					
MOTIVO DE REFERENCIA																																																					
FECHA DE REFERENCIA																																																					
Nombre, firma y sello del terapista:																																																					