

Ficha de proceso		
Nombre del proceso	Edición	Fecha de revisión
Proceso ambulatorio Anexo procedimiento de asistencia virtual	Septiembre 2021	Mayo 2023

1. Objetivo

El Proceso ambulatorio tiene como objetivo centralizar al paciente como sujeto de atención, contemplando su propio desarrollo dentro de una perspectiva de derechos, con ejes centrados en una atención segura y de calidad. Optimizar la accesibilidad, la atención integral e interdisciplinaria, trabajar en red con otros niveles de atención, fomentar el trabajo en equipo y la transversalidad en la articulación con otros procesos.

El proceso pretende cubrir simultáneamente los siguientes objetivos

- a) Establecer circuitos asistenciales claros y precisos que permitan el acceso, la atención y el seguimiento de personas que demandan atención de la salud.
- b) Establecer un conjunto de indicadores que permitan monitorear el grado de cumplimiento de dichos circuitos (indicadores de procesos) y de efectividad (indicadores de resultados), en función de metas predefinidas en el marco de un Plan de Calidad.
- c) Contar con información para la identificación y priorización de problemas, nudos críticos y oportunidades, que sirvan de base para el desarrollo de propuestas de mejora continua.

3. Definiciones

Cada organización sanitaria ha de establecer la clasificación de sus procesos en base a su misión y visión. Los procesos se subdividen en diferentes niveles en función de su complejidad:

NIVEL 0: Macroprocesos: representación global de los macroprocesos que desarrolla el hospital.

- **ESTRATÉGICOS:** son procesos que proporcionan guías a la organización, orientados a las actividades estratégicas del hospital. Involucran a las personas del primer nivel jerárquico.
- **FUNDAMENTALES u OPERATIVOS:** son los que ponen a la organización en contacto con sus usuarios. Son claves en el funcionamiento de la organización.
- **SOPORTE:** generan los recursos que precisan los demás procesos. Dan apoyo a los procesos fundamentales y estratégicos.

Procesos: representación de pasos secuenciados concretos que van a producir una transformación, con una entrada y una salida, y que van a agregar valor (salud, calidad de vida).

Procesos operativos: los que tienen contacto directo con los pacientes y producen valor agregado que son percibidos directamente por los pacientes.

Procesos de soporte: los que generan recursos fundamentales para los procesos operativos. Pueden no ser directamente visualizados por los pacientes.

Procedimientos: descripción de cada paso relacionado con la secuencia temporal en la atención de los pacientes.

Telemedicina: Modalidad prestacional en el sistema de salud, que utiliza las diferentes tecnologías para facilitar el accionar médico en relación a diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes, complementando e interactuando con la modalidad presencial. Se vincula tanto con las áreas ambulatorias como de internación. También contempla dichas herramientas para actividades de capacitación de equipos y gestión.

Teleconsulta: Consulta realizada entre profesionales y/o profesionales y pacientes a través de las TIC (Tecnologías aplicadas a la Información y Comunicación) que contemplan diferentes plataformas y modalidades tecnológicas- mails, hardware, software, etc. Las mismas pueden realizarse en de dos formas:

- **SINCRÓNICA** (entre el paciente y el equipo de salud en interconsulta)
- **ASINCRÓNICA** (consulta diferida entre equipos de profesionales).

Consultorio virtual: Espacio físico destinado a la realización de Teleconsultas sincrónicas entre Profesionales y pacientes, el cual garantiza las condiciones de privacidad del encuentro. Está constituido por un Equipo (monitor/PC) con Plataforma instalada, que permita dicho encuentro y equipamiento que permita el registro del mismo en historia clínica digital.

CDP: consulta diferida programada

EI: equipos interdisciplinarios

ADE: atención de demanda espontánea

CAI: consulta de atención inmediata

CV: contacto virtual

COD: consulta de orientación diagnóstica

CCP: Centro de comunicación Posadas

OCD: Oficina de comunicación a distancia

R y Cref: Oficina de referencia y contrareferencia

OP: Oficina del Paciente

CCE: Coordinación Consultorio Externos

4. Responsabilidades

1. Equipo Coordinación de Consultorios: Personal médico y personal administrativo
2. Administrativas y administrativos de recepción de pacientes: de la Coordinación de Consultorios y de los Servicios
3. Personal profesional de los Servicios
4. Personal de Enfermería
5. Personal de Seguridad
6. Personal de Higiene Hospitalaria
7. Personal de Sistemas
8. Personal de Higiene y Seguridad
9. Personal del CCP
10. Personal OP, Ref y Cref, OCD

5. Consideraciones generales

Somos un Hospital Público Nacional. Trabajamos en red y disponemos de la mayor complejidad. Nos dedicamos al cuidado integral y humanizado de la salud de la población en todas las etapas de la vida. En el marco de los derechos de las personas, debemos garantizar la accesibilidad, equidad, atención segura y calidad en la asistencia. Entendemos a la mayor complejidad como la capacidad de dar respuesta oportuna a personas con problemas de salud complejos que requieren capital humano, tecnológico y edilicio de alta especificidad. Deseamos brindar cuidado integral y humanizado, de manera oportuna y eficaz a través de la atención con equipos capacitados que basan su acción en una mirada integradora del ser humano.

El Hospital Nacional Prof. Alejandro Posadas, atiende en el área ambulatoria en promedio 700.000 consultas anuales distribuidas en un total de 60 especialidades clínicas y quirúrgicas de niños y adultos, 136 subespecialidades y 48 equipos interdisciplinarios.

Las consultas ambulatorias se agrupan de acuerdo a la modalidad de atención en:

- Consultas presenciales
- Consultas virtuales

Dentro de las **consultas presenciales**:

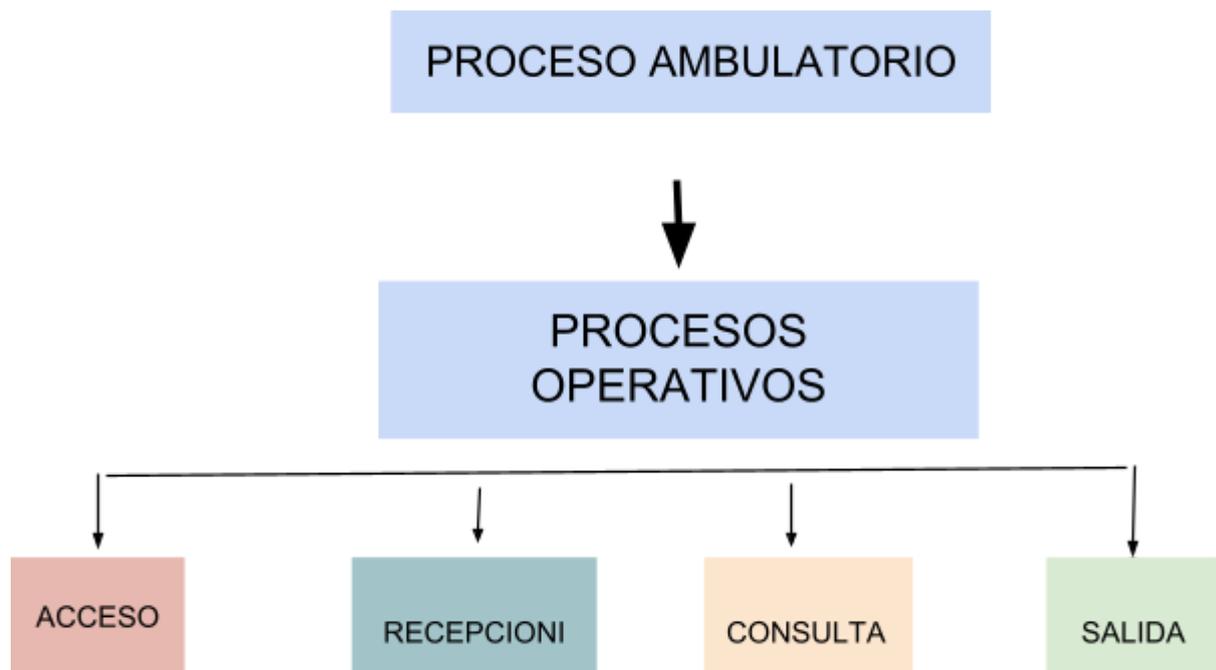
1. Consulta PROGRAMADA (CP): para pacientes con problemas de salud simples a complejos, puede ser presencial o teleconsulta.
2. Consulta DEMANDA ESPONTÁNEA: inmediata a través de atención de demanda espontánea (ADE), asiste a personas que se auto perciben enfermas y demandan atención en el día de las diferentes especialidades. La consulta inmediata para pacientes graves y/o complejos ambulatorios (CAI) derivados por otro profesional.
3. Consulta POST ALTA de internación.

4. Consulta PRE QUIRÚRGICA: para pacientes que requieren una cirugía programada.
5. EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS: asisten a personas con enfermedades complejas entre dos o más especialistas, en forma simultánea o sucesiva.
6. HOSPITAL DE DÍA : se asisten personas con la modalidad de Hospital de Día (HD) en 8 áreas: Oncología de adultos y niños, Cirugía Ambulatoria de adultos y niños, Clínica y Pediatría polivalentes, Obstetricia y Salud Mental.

Dentro de las **consultas virtuales**:

1. Consulta vía telefónica.
2. Consulta vía mail
3. Teleconsultas : las consultas desde otras instituciones, a distancia, son recibidas por la Oficina de Comunicación a Distancia (OCD). Pueden ser:
 - **SINCRÓNICAS** (entre el paciente y el equipo de salud en interconsulta)
 - **ASINCRÓNICAS** (consulta diferida entre equipos de profesionales).





6. Desarrollo del proceso

A) FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

	FICHA TÉCNICA DE PROCESO	Fecha	05/05/2023
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO AMBULATORIO	PROPIETARIO:	Jefatura de departamento de la CCE
PROPÓSITO:	Implementar y estandarizar en la institución el Proceso Ambulatorio facilitando la gestión de la atención y propiciando la mejora continua	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:	CCE-PA-1
ALCANCE	El alcance del proceso se clasifica como “institucional”, debido a que para su adecuada operatividad deben intervenir diversos actores de la red de la institución, para lo que se vuelve necesaria la coordinación entre diferentes servicios y departamentos		
ENTRADAS:	Paciente que solicita acceder a la atención ambulatoria		

PROVEEDORES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidad de Emergencias ● Consulta ambulatoria (pacientes en seguimiento) ● Internación ● Otros hospitales o centros de Salud ● Pacientes de 1º vez 			
SALIDA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Paciente atendido en el área ambulatoria 			
RECEPTORES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicios de Diagnóstico y Tratamiento ● Farmacia ● Otros servicios con atención ambulatoria ● Hospitales de Día ● Internación ● Emergencias ● Referencia y Contrareferencia ● Derivación 			
Ciclo de Evaluación y monitoreo	Ciclos de reporte a dirección	REGISTROS		
Trimestral	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> ● Historia Clínica informatizada ● Registros digitales de la CCE ● Sistema de información. 		
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES			
	Nombre	Forma de cálculo	Resultado esperado	Fuente de datos
1) Experiencia del paciente	Proporción de usuarios satisfechos con la prestación	Usuarios encuestados satisfechos/ total usuarios encuestados	--	

2) Accesibilidad para nuevos pacientes	n recibida			
		Nº consultas de 1º vez en la especialidad en últimos 12 meses/ Nº total consultas	30%	
3) Ausentismo de pacientes programados		Nº de pacientes atendidos programados, totales, por servicio y por agenda/ Nº de turnos otorgados totales, por servicio y por agenda	< ó = a 20%	
4) Eficiencia por especialidad	Cantidad de turnos ofrecidos en función de las horas profesionales disponibles	Cantidad de turnos otorgados/ turnos disponibles x100	0,9 (90%)	
5) Tiempo promedio para acceder al turno	Tiempo de demora para la consulta	Nº de días de espera para el turno de todas las especialidades/ Total especialidades Idem por especialidad		
6) Cumplimiento de metas estimadas	Nº consultas mensuales	Nº consultas realizadas totales por servicio por mes/ Nº de consultas esperadas por servicio por mes		
7) Nº de prácticas por consulta	Mide complejidad de las consultas	Nº de prácticas en consultorio/ total consultas realizadas		
8) Nº de consultas programadas	Mide ausentismo de profesionales	Nº agendas suspendidas/ Nºde agendas programadas por profesional, por		

suspendidas		Servicio y totales		
9) Tiempo de espera en sala de espera de turnos programados	Mide cumplimiento o de los horarios asignados en el turno	Tiempo de espera desde el anuncio en tótem hasta ingreso al consultorio en minutos		

B) DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

- El proceso de atención ambulatoria está compuesto por diferentes etapas o subprocesos y cada etapa a su vez se desglosa en diferentes actividades o procedimientos.

- 1. Acceso**
- 2. Recepción**
- 3. Consulta**
- 4. Salida**

- En el marco de la implementación del nuevo sistema informático de historias clínicas TASY, se realiza una revisión del proceso ambulatorio, requiriendo una modificación de la telemedicina que se realiza en el área ambulatoria.

En este contexto se agrupará a la teleasistencia en 3 niveles de atención virtual:

- OCD teleconsulta con paciente.
- OCD teleconsulta con profesional.
- CONTACTO VIRTUAL con pacientes: en este ítem se registran las consultas realizadas vía mail para consultas específicas, envío de resultados de estudios complementarios o recetas; y las consultas telefónicas realizadas por los profesionales.

Las teleconsultas con paciente o con profesional son recibidas y gestionadas por la Oficina de Comunicación a Distancia (OCD).

	FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO	Fecha	05/05/2023
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	CONTACTO VIRTUAL	PROPIETARIO:	Jefatura de departamento de la CCE
PROPÓSITO:	Estandarizar la consulta virtual del paciente en el sector ambulatorio del Hospital Prof. A.Posadas.	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:	CCE-SA-4C

ENTRADA	Atención virtual del paciente
SALIDA	Consulta realizada y registrada

ACTIVIDADES SUBPROCESO CONTACTO VIRTUAL			ACTORES RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN		
--	Inicio			
1	Atención virtual del paciente	El paciente realiza una consulta virtual con el profesional que lo asiste en el Hospital . Esta consulta puede ser a través de llamado telefónico o vía mail, para solicitar recetas o hacer consultas específicas.	Profesional ambulatorio	Consulta virtual realizada
2	Registro de consulta virtual	El profesional que realiza el contacto virtual con el paciente registra y evoluciona la consulta en el sistema informático de historias clínicas TASY, ingresando en teleasistencia ítem CONTACTO VIRTUAL CON PACIENTES.	Profesional ambulatorio	Contacto virtual registrado

Los Servicios y equipos que solicitaron apertura de agendas para registro de contacto virtual con pacientes son:

- Cuidados Paliativos Adultos.
- Cuidados Paliativos Adultos Psicología
- Equipo interdisciplinario Acompañamiento en duelo gestacional y perinatal.
- Endocrinología pediatría.
- Reumatología adultos
- Nutrición y Diabetes.
- Inmunología adultos.
- Endocrinología adultos.
- Infectología adultos
- Neurología adultos.
- Epidemiología
- Cuidados Paliativos Pediatría.

Para un correcto registro y evolución en historia clínica de éstas consultas debe extenderse y habilitarse el ítem del Sistema informático TASY “ **Contacto virtual con pacientes**” a todos los profesionales del hospital.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo Disposición

Número:

Referencia: ANEXO II

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 11 pagina/s.