



Cartera de Servicios

Hospital de Curepto

Junio, 2018

Procesos Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
POLICLINICO	DESTINADOS A LA FAMILIA	ATENCIÓN ABIERTA	<ul style="list-style-type: none"> • VISITAS DOMICILIARIAS • TALLERES, • CONSEJERIAS. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consejería Familiar - Visita domiciliaria integral - Educación Grupal e individual - Estudio de Familia - Taller Programa Chile Crece Contigo - Talleres de Cuidados a los Cuidadores de Postrados - Talleres de Autocuidado - Visita domiciliaria puérperas y Recién nacidos
	DESTINADOS A LA PAREJA	ATENCIÓN ABIERTA	<ul style="list-style-type: none"> • CONTROLES Y CONSULTAS 	<ul style="list-style-type: none"> • Salud Sexual y Reproductiva • Control Prenatal • Control Preconcepcional • Control de Fertilidad. • Consejería VIH/SIDA • Consejería regulación de la fecundidad
	USUARIOS SANOS	ATENCIÓN ABIERTA	<ul style="list-style-type: none"> • CONTROLES 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Salud del Niño Sano • Control de Salud Preventivo del Adulto • Control de Salud del Adulto Mayor • Control Ginecológico Preventivo • Control Climaterio • Control de Salud Bucal en Niño Sano • Control de Fertilidad • Control Post Aborto • Control Post Parto • Control Binomio (madre e hijo).

Procesos Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
POLICLINICO	USUARIOS QUE PRESENTAN UNA CONDICIÓN DE RIESGO PARA LA SALUD	ATENCIÓN ABIERTA	CONTROLES Y CONSULTAS	<p>Consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malnutrición por exceso o déficit, • Lactancia Materna • Nutricional • De morbilidad Gineco-Obstétrica, • ETS • Recién Nacido • IRA, ERA • Atención de salud mental (patologías APS) • Patologías crónicas • Control Morbilidad General • Cuidados Paliativos y alivio del dolor <p>Actividades Preventivas</p> <p>Odontológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen Salud Oral, Educación individual y grupal, aplicación de sellantes, fluoración tópica barniz, pulido coronario y destartraje supragingival <p>Actividades de Recuperativas Odontológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulpotomía, obturación composite, obturación vidrio ionómero <p>Actividades de urgencia odontológicas GES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento de traumatismo dentoalveolares, tratamiento de pulpitis, tratamiento de pericoronaritis, tratamiento complicación post exodoncia, tratamiento GUNA, urgencia por absceso submucoso, subperióstico, otros. <p>Actividades de urgencia no odontológicas no GES,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trepanación, nebulización, aseo quirúrgico alveolar, sutura, exodoncia piezas temporales y permanentes. <p>Actividades de apoyo diagnóstico dental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografía periapicales, radiografías

Procesos Clínicos

				<p>bitewing.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kinesioterapia motora y rehabilitación motora <p>Chile Crece Contigo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega de material Chile Crece Contigo• Talleres a gestantes• Consultas de fonoaudióloga (proyectos)• Educadora de párvulos del Chile Crece Contigo• Actividades de estimulación por rezago.
--	--	--	--	--

Procesos Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
POLICLINICO	USUARIOS QUE REQUIEREN APOYO PARA PREVENIR CIERTAS CONDICIONES ESPECIFICAS	ATENCION ABIERTA	PREVENCION Y PROMOCION	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Nacional de Inmunizaciones (Vacunas) • Vacunación de Campaña • Programa Nacional de Alimentación Complementario del Niño, Adulto Mayor y Embarazadas • Educación Grupal. • Plaza ciudadana • Dialogo ciudadanos • Proyecto de buenas prácticas en promoción
	COMUNIDAD	ATENCIÓN ABIERTA	PARTICIPACION SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Intersectoriales y Comunales relacionadas con Salud Mental, • Chile Crece Contigo, • Consejo Desarrollo, • Comité de Gestión de Reclamos, • Presupuesto Participativo de Salud, • Trabajo Comunitario: • Comunicación y Difusión • Coordinación- Entrevistas • Trabajo Colaborativo • Apoyo Organizacional- • Eventos Masivos- Reuniones- • Asesoría Técnica- Capacitación- Talleres.
SALA REHABILITACIÓN	PACIENTES DERIVADOS POR PATOLOGIA MUSCULOESQUELETICA	ATENCIÓN ABIERTA	ATENCIÓN KINÉSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Kinésica de pacientes con patología musculo esquelética • Educación a pacientes con riesgo en el ámbito de la prevención de patología musculo esquelética.

Procesos Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
SALA IRA	USUARIOS MENORES DE 19 AÑOS	ATENCIÓN ABIERTA Y CERRADA	ATENCION MÉDICA Y KINÉSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención kinésica específica ambulatoria a menores de 19 años con problemas respiratorios. • Atención kinésica específica a niños menores de 19 años que necesiten hospitalización abreviada. • Referir al Médico general todo niño con problemas respiratorios que no revierta al tratamiento kinésico. • Referir al Médico IRA todo niño con problemas respiratorios a repetición. • Educación a grupos vulnerables y comunidad sobre prevención de infecciones respiratorias y prevención de tabaco. • Reforzar indicación médica a madres de niños que acuden a Sala IRA por problemas respiratorios. • Participar e integrarse a las actividades de Promoción y Prevención a través de participación comunitaria y coordinación intersectorial. • Visitas domiciliarias a score de riesgo de morir por neumonía (moderado y severo) • VD a niños con VNI (Ventilación mecánica no invasiva) • Procedimiento de espirometría basal y post basal

Procesos Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
SALA ERA	USUARIOS MAYORES DE 20 AÑOS	ATENCIÓN ABIERTA Y CERRADA	ATENCION MÉDICA Y KINÉSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención kinésica específica ambulatoria a pacientes mayores de 20 años con problemas respiratorios. • Atención kinésica específica a pacientes mayores de 20 años que necesiten hospitalización abreviada. • Referir al Médico todo Paciente con problemas respiratorios que no revierta al tratamiento kinésico. • Educación a grupos vulnerables y comunidad sobre prevención de infecciones respiratorias y prevención de tabaco. • Reforzar indicación médica a pacientes que acuden a Sala ERA por problemas respiratorios. • Participar e integrarse a las actividades de Promoción y Prevención a través de participación comunitaria y coordinación intersectorial. • Rehabilitación respiratoria. Visita Domiciliaria a pacientes con Oxígeno dependencia. • Procedimiento de espirometría basal y post basal. Rehabilitación pulmonar. • Controles pacientes crónicos por kinesiólogo.

Procesos Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
SERIVICO DE URGENCIA	PACIENTE QUE CONSULTA EN LA UNIDAD DE URGENCIA	ATENCIÓN ABIERTA	CONSULTA URGENCIA	Diagnóstico - Indicaciones - Inicio de Tratamiento - Hospitalización - Traslados a centros de mayor complejidad (Hospital Regional de Talca)
		ATENCIÓN ABIERTA	PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Reanimación Cardiopulmonar Básica y Avanzada - Desfibrilación • Intubación endotraqueal y manejo de vía aérea • Electrocardiografía a través de telemedicina • Ventilación Manual • Cirugía menor • Masaje Cardiaco Externo • Curación simple y avanzada • Drenaje de absceso • Extracción de cuerpos extraños • Sondaje vesical • Instalación de sonda nasogástrica y lavado gástrico • Trombolisis miocárdica • Férulas - Valva de yeso - Vendajes • Toma de muestras de exámenes- Alcoholemias - Muestra de orina • Cadena de custodia - Constatación de lesiones - Oxigenoterapia – • Administración de medicamentos por diferentes vías: Endovenoso, intramuscular, subcutáneo, endorectal y oral. • Aspiración de secreciones -Monitoreo de signos vitales - Nebulización; registro basal no estresante.

Procesos Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
MEDICINA INDIFERENCIADA	PACIENTE SERVICIO DE MEDICINA INDIFERENCIADA	ATENCIÓN CERRADA MEDICINA INDIFERENCIADA	DIA CAMA INTEGRAL	<ul style="list-style-type: none"> Estudio y tratamiento de las siguientes patologías médicas: IRA baja, IRA alta, Síndrome Diarreico Agudo, Traumatismo, Infección Urinaria, Otras infecciones, Abscesos ontogénicos, Síndrome convulsivo, Síndrome febril. (incluye visita médica y evolución diaria, solicitud de exámenes de apoyo, laboratorio) Rayos Kinesioterapia, Nutricionista, Asistente Social, Gestión de cuidados.
			PROCEDIMIENTOS MEDICOS	<ul style="list-style-type: none"> Examen Físico general Paracentesis diagnóstico y evacuadora
			PROEDIMIENTOS DE ENFERMERIA	Fleboclisis- Punción Venosa - Oxigenoterapia - curaciones- Toma de muestras de exámenes- administración de medicamentos (EV, IM, SC, rectal, inhalatorios)
			INTERCONSULTAS GENERADAS A OTROS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> Derivación a especialidades Hospital Regional de Talca Derivación a SU Hospital Regional de Talca
			OTRAS PRESTACIONES	Educación para la salud - Entrega de información para el cuidado en casa- Seguimiento Clínico en Domicilio paciente dependiente.

Procesos de Apoyo Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
IMAGENOLOGIA	PACIENTE ATENCION ABIERTA, CERRADA Y URGENCIA	APOYO DIAGNOSTICO DE IMAGENOLOGIA URGENCIA.	RADIOGRAFIA SIMPLE (SIN INFORME)	<ul style="list-style-type: none"> • Radiografía de tórax simple frontal o lateral • Radiografía de Abdomen Simple • Radiografía de esófago, estómago y duodeno, relleno y/o doble contraste • Radiografía de cavidades perinasales, órbitas, articulaciones temporomandibulares, huesos propios de la nariz, malar, maxilar, arco cigomático y cara • Radiografía de cráneo frontal y lateral • Radiografía de oído, uno o ambos • Radiografía de columna cervical o atlas-axis (frontal y lateral) • Radiografía de columna dorsal o dorso lumbar localizada, parrilla costal adultos (frontal y lateral). • Radiografía columna lumbar o lumbosacra flexión y extensión (Dinámicas) • Radiografía de pelvis, cadera o coxofemoral • Radiografía de pelvis, cadera o coxofemoral de RN, lactante o niño menor de 6 años. • Radiografía de brazo, antebrazo, codo, muñeca, mano, dedos, pie (frontal y lateral) • Radiografía de clavícula. • Radiografía de hombro, fémur, rodilla, pierna, costilla o esternón Frontal y Lateral • Radiografía tórax por sospecha neumonía
			ECOGRAFIAS OBSTETRICAS Y GINECOLOGICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ecografía Obstétrica • Ecografía abdominal • Ecografía Doppler • Ecografía trasnvaginal

Procesos de Apoyo Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
LABORATORIO	USUARIOS ATENCION ABIERTA Y CERRADA	APOYO DIAGNOSTICO DE LABORATORIO	TOMA DE MUESTRAS Y REALIZACION DE EXMENES DE LABORATORIO	HEMATOLOGICOS: Hematocrito, hemograma, perfil Hematológico, VHS, recuento de leucocitos, recuento de plaquetas, recuento eritrocitos, recuento de reticulocitos, Tiempo de protrombina, TTPK, grupo sanguíneo
				BIOQUÍMICA (SANGRE): Ácido úrico, albúmina, amilasa, calcio, perfil lipídico que incluye el Colesterol total, HDL, LDL, VLDL y triglicéridos, Electrolitos plasmáticos (sodio, potasio, cloro), perfil renal incluye creatinina y urea, perfil hepático incluye Bilirrubina total y conjugada, fosfatasas alcalinas, GOT, GPT, gama GT, LDH, glucosa basal, glucosa post carga, proteínas totales, CK, CKMB, Amilasa
				IMNUNOLOGIA: Factor reumatoideo, β-HCG
				SE DERIVA a HRT: T3, T4, TSH, ESTRADIOL, FSH, LH, ferritina, cinética del fierro, hemoglobina glicosilada, microalbuminuria, TCI, estudio de drogas (Ac. Valproico, fenitoína, fenobarbital, etc.), fósforo, prolactina, testosterona, insulina, complementos C3 y C4, inmunoglobulinas, antígeno prostático, cultivo de Koch, VDRL, VIH Elisa, hepatitis A, B y C, proteinuria de 24 horas.
				BIOQUIMICA (Orina): Creatinuria, Orina Completa, Sedimento urinario, proteinuria cualitativa.
				BIOQUIMICA (Deposiciones): Leucocitos fecales, sangre en deposiciones
				MICROBIOLOGICO (Bacteriológico): Antibiograma corriente, baciloscopia ZIEHL Nielsen, examen directo al fresco, Gram, cultivo de orina, recuento de colonias y antibiograma, secreción de heridas, flujo vaginal, pus uretral, gonococo, RPR, coprocultivo, hongos y levaduras
MICROBIOLÓGICO (virus): rotavirus				
MICROBIOLOGICO (Parasitología): Coproparasitológico seriado, Ex. directo al fresco C/S tinción, tricomonas vaginales, test de Graham, Ex. Gusanos (macroscópico)				
LABORATORIO	USUARIO ATENCION ABIERTA Y CERRADA	APOYO DIAGNOSTICO DE LABORATORIO	RECEPCION DE RESULTADOS DE EXAMENES DERIVADOS	T3, T4, TSH, ESTRADIOL, FSH, LH, ferritina, cinética del fierro, hemoglobina glicosilada, microalbuminuria, TCI, estudio de drogas (Ac. Valproico, fenitoína, fenobarbital, etc.), fósforo, prolactina, testosterona, insulina, complementos C3 y C4, inmunoglobulinas, antígeno prostático, cultivo de Koch, VDRL, VIH Elisa, hepatitis A, B y C, proteinuria de 24 horas

Procesos de Apoyo Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
FARMACIA	USUARIO INTERNO PACIENTE HOSPITALIZADO	ATENCION CERRADA	ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Farmacia • Procedimientos Menores • Central de Alimentación • Esterilización • Urgencia • Policlínicos • Laboratorio Clínico • Unidad de Imagenología, • Servicio Dental, • Sala IRA, • Sala ERA, • Vacunatorio, • Urgencia Ginecoobstétrica, • Medicina Indiferenciado.
			DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	Disposición de medicamentos por reposición del stock y fármacos GES.

Procesos de Apoyo Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
FARMACIA	SERVICIO CLINICO	ATENCION CERRADA	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dosistradicional(Servicio de Indiferenciado) • PorreposicióndeStock(Urgencia,carroParo, Maternidad) • Carros de Paro. • Programa cardiovascular, • Programa de salud mental, • Programa de epilepsia, • Programa EPOC, • Programa paternidad responsable, • Urgencia, Programa maternal, • Serviciodontal, • SalasIRAyERA.
			SERVICIOS FARMACEUTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoriatécnica,Registroestadísticos. • Atención Farmacéutica para seguimiento de farmacoterapia en pacientes de programa de salud Cardiovascular. • Farmacovigilancia, identificación de RAM en pacientes ambulatorios.
	USUARIO EXTERNO PACIENTE AMBULATORIO	ATENCION ABIERTA.	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Entregademedicamentosapacientesde Morbilidad • Teledermatología y telesiquiatría, • Control Maternal, • PaternidadResponsableyalosiguiente Programas: Cardiovascular, Salud Mental, Epilepsia,Artrosis,Parkinson,EPOC. • Asesoríapacienteparamejoraradherenciaa tratamientos crónicos. • Coordinación Territorial de Medicamentos

Procesos de Apoyo Clínicos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCIÓN O SUBPROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS ESPECÍFICOS
APOYO EXTERNO	USUARIO ATENCION ABIERTA Y CERRADA	ATENCION ABIERTA CERRADA Y DE URGENCIA	CONSULTA TEDERMATOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de médico general que realiza atención al paciente tomando fotografía de las lesiones, • Solicita exámenes y envía en forma remota a especialista (dermatólogo) el cual diagnóstica y da tratamiento del paciente a distancia.
			TELEASISTENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de médico general a psiquiatra por medio de teleconferencia para apoyo ante duda diagnóstica o tratamiento refractario • Evaluación de paciente en directo o mediante aportes entregados previamente por profesionales tratantes.

Procesos Administrativos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LINEA PRODUCCION O SUBPROCESOS	SERVICIOS ESPECIFICOS
S.O.M.E	PRODUCCION	ATENCIÓN ABIERTA	REGISTRO Y MONITOREO DE PRESTACIONES.	<ul style="list-style-type: none"> - REM Consultas y Controles Atención Primaria; - REM procedimientos ambulatorios; - GES y otras valoradas
		ATENCION CERRADA	REGISTRO Y MONITOREO DE PRESTACIONES.	<ul style="list-style-type: none"> - REM Egresos y Hospitalizaciones, - REM Intervenciones Quirúrgicas, - REM procedimiento atención cerrada, - Otro REM, - GES y otras Valoradas - Censo Diario
	ATENCION ABIERTA	REPORTES	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de morbilidad APS, - Controles Atención Primaria, - Procedimiento Ambulatorio, - Cirugía Menor. 	
		PROGRAMACION EN RED Y APS	<ul style="list-style-type: none"> - Formulación, - Monitoreo, - Evaluación, - Análisis, - Reprogramación. 	
	BIOESTADISTICA	ATENCION CERRADA	REPORTES	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento, - GES y otras Valoradas, - Egresos,
			DIFUSION	<ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones instancias técnicas, - Asesorías

Procesos Administrativos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LINEA PRODUCCION O SUBPROCESOS	SERVICIOS ESPECIFICOS
S.O.M.E	COORDINACION GES	ATENCION ABIERTA Y CERRADA	INGRESO PACIENTE GES	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de Interconsulta, - Verificación de IC en el SIGGES, - Verificación de derivación de Interconsultas, - Ingreso de Prestaciones GES APS, - Ingreso Prestaciones GES al SIGGES
			SOLICITUD DE INTERCONSULTA	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso a Menú de coordinación SIGGES, - Generación de citación, - Ingreso citación a SIGGES, - Archivo listo de espera, - Coordinar solicitud de hora a otro centro de la red, a través del médico contralor - Comunicación de hora al usuario.
			INGRESO INFORME PROCESO DIAGNOSTICO	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de IPD, - Verificación de: - Fecha de confirmación, - Confirmación o descarte, - Diagnostico, - Identificación del médico.
			INGRESO ORDEN DE ATENCION	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de Informe de Proceso Diagnóstico en el Sistema, - Carga de Orden de Atención en el sistema, - Carga de prestación en el sistema
			INGRESO EXCEPCION DE GARANTIA	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de excepción de garantía en el sistema.
			INGRESO DE CIERRE DE CASOS	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de cierre de casos en el sistema

Procesos Administrativos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LINEA PRODUCCION O SUBPROCESOS	SERVICIOS ESPECIFICOS
S.O.M.E	RECAUDACION	ATENCION ABIERTA Y CERRADA	COBRO DE PRESTACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones pagos institucional, - Prestaciones Libre elección, - Prestación ISAPRES y particulares, - Convenios, - Elaboración Informe y consolidado mensual, - Obtención de Bono Dipreca
			ELABORACION PROGRAMAS ISAPRES Y PARTICULARES	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar cobro en caja de recaudación, - Boleta de pago al usuario, - Emitir Bonos de Dipreca a contabilidad para sucobro.
			TRAMITACION DE FONASA	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de sistema de salud al día, - se califica indigencia, - llenado de formulario, - para obtención de la calificación de indigencia, - Desbloqueo de paciente sin sistema de salud, - Se educa a usuarios Fonasa que no corresponden a calificación de indigencia que deben ir con documentación pertinente a la Oficina Central de Fonasa en Talca.
			SUPERVISION	<ul style="list-style-type: none"> - Arqueo mensual, - Control de caja.
	AUTORIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de devolución de pasajes cuando corresponde, - Entrega de pasajes cuando corresponde 		
	ARCHIVO	ATENCION ABIERTA Y CERRADA	SOLICITU DE FICHA CLINICA	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de recuperación de ficha clínica, - Listado diario de consulta espontanea, - Recepción de solicitudes de ficha clínica para finesvarios.
			ENTREGA DE FICHA CLINICA	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de entrega por SISMAULE
			RECEPCION DE FICHA CLINICA	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del listado de recuperación de Ficha clínica por SISMAULE
			ARCHIVO FICHA CLINICA	<ul style="list-style-type: none"> - Reparación cosmética, archivo por orden numérico y sector.
			COORDINACION CON ADMISION	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Gestión
			MANTENCION ARCHIVO ACTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de fichas con más de 15 años

Procesos Administrativos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LINEA PRODUCCION O SUBPROCESOS	SERVICIOS ESPECIFICOS
S.O.M.E	ADMISION	ATENCION ABIERTA Y CERRADA	SOLICITUD DE CONSULTA ATENCION PRIMARIA	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos datos a planilla, - Asignación de citas, - Entrega de hoja de admisión, - Elaborar estadística mensual.
			SOLICITUD DE PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso orden de atención, - Asignación de citas, - Ingreso prestación, - Comunicación de hora al usuario
			SOLICITUD DE CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso de datos en agenda, - Genera y entrega citación, - Comunicación de horas al usuario.
			APERTURA FICHA CLINICA	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso de datos del paciente a la ficha clínica, - Impresión y asignación de numero correlativo, - Referencia a archivo. - Tramitación de traslados tanto como los ingresos o egresos nuevos.
			VERIFICACION DE PREVISION	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso a Menú FONASA, - Salida de comprobante previsional
			ATENCION DE URGENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Admisión de paciente, - Admisión de paciente hospitalizado por Urgencia SISMAULE

Procesos Administrativos

UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LÍNEA PRODUCCION O SUBPROCESOS	SERVICIOS ESPECIFICOS
OIRS	OIRS	ATENCIÓN ABIERTA Y CERRADA	ENTREGA DE INFORMACION AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de trípticos informativos al usuario (carta de derechos y deberes de los usuarios, entre otros). - Entrega de información, orientación y apoyo respecto a requerimientos de los usuarios hacia otras instituciones
			RECEPCIONA Y TRAMITA SOLICITUDES CIUDADANAS	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de solicitudes ciudadanas, ya sea solicitud de traslado de antecedentes clínicos, informes médicos, bio médicos, informes sociales, u otros; reclamos; sugerencias y felicitaciones). - Gestión interna de solicitudes ciudadanas. - Entrega o envío de respuesta de solicitudes al usuario.
			MEDICION DE SATISFACCIÓN USUARIA	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de encuesta de satisfacción usuaria en forma semestral. - Elaboración y difusión de reporte semestral de gestión de reclamos.