

ANEXO N° 3 :

INSTRUMENTO PARA REALIZAR LA AUDITORIA DE PROCESOS:

FLUJOGRAMAS

DEFINICIONES

Para construir los Flujogramas de Atención se requiere conocer la terminología a emplear:

Flujograma

Es la ilustración gráfica de un proceso

Proceso

Es un conjunto de actividades definidas, repetitivas y cuantificables que emplea un insumo, le agrega valor a esta y suministre un resultado útil para un cliente interno o externo.

Ejemplos:

La atención por consulta externa, cirugía de pacientes programados, atención de exámenes de laboratorio, entre otros.

*Todos los ejemplos mencionados anteriormente caen dentro de la definición de un proceso, puesto que previamente todos están **definidos** ya sea mediante un procedimiento administrativo en el caso de la consulta externa o un protocolo de atención para los casos de cirugías programadas y exámenes de laboratorio.*


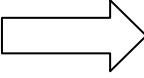

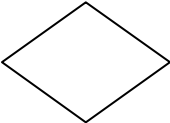

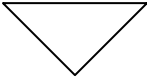

*Son **repetitivos** puesto que el procedimiento administrativo o el protocolo de atención se realiza en todos los casos.*

*Finalmente son **cuantificables** puesto que cada uno de ellos se pueden contar. El número de personas que se atendieron por consulta externa, el número de pacientes programados para cirugía que fueron efectivamente operados y el número de exámenes de glucosa procesados.*

SÍMBOLOGIA ESTANDAR

Al ser el Flujograma una ilustración gráfica de un proceso, utilizará para su construcción un conjunto de símbolos estándares.

Los principales se describen a continuación:

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	SE UTILIZA ...
	<i>Inicio o Fin del Flujograma</i>	<i>Inicio para iniciar la construcción del Flujograma y Fin después de haber concluido de graficar</i>
	<i>Traslado o dirección de flujo</i>	<i>Para conectar dos símbolos dentro de un flujo.</i>
	<i>Proceso</i>	<i>Para representar el proceso propiamente dicho.</i>
	<i>Condicional</i>	<i>Cuando se encuentre ante dos posibles direcciones distinta una de otra.</i>
	<i>Documento</i>	<i>Para representar que se ha generado un documento.</i>
	<i>Archivo o almacenamiento</i>	<i>Cuando necesita archivar un documento o guardar una muestra.</i>
	<i>Conector interno página</i>	<i>Cuando necesite conectar dos símbolos dentro de una misma página.</i>

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL FLUJOGRAMA.

Primer Paso

Indicar los datos generales como son la división, el departamento, servicio o área, el nombre del proceso que será graficado y la fecha de término del Flujoograma. La fecha será después de ser revisado por el responsable del proceso.

Segundo Paso

Definir el inicio y fin del proceso. Es importante establecer límites a los procesos, un ejemplo de ello sería que el proceso de atención por consulta externa comienza cuando el paciente viene con cita al servicio donde será atendido y finaliza cuando el paciente se retira del consultorio.

Tercer Paso

Identificar a cada uno de las personas que intervienen en el proceso. Así se tendrá una idea de cuantas personas intervienen en ese proceso. Para el caso de la consulta externa intervienen tres personas, la recepcionista, la auxiliar de enfermería y el médico tratante.

Cuarto Paso

Identificar las áreas donde se realiza el proceso. Esto nos permitirá identificar por cuantas distintas ambientes o áreas tiene que trasladarse el paciente, el documento, la muestra para análisis, entre otros. En el ejemplo de la consulta externa el paciente se trasladará por los ambientes de recepción, sala de espera y consultorio médico.

Quinto Paso

Graficar el proceso utilizando los símbolos estándares previamente definidos. Trate de construir el Flujoograma de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, esto nos dará mayor facilidad para la lectura e interpretación.

Sexto Paso

Indicar los nombres y apellidos de la persona que construye el Flujoograma.

Sétimo Paso

Después de construido el flujo tendrá que ser revisado por el responsable del proceso. Por lo general esta responsabilidad recae sobre del jefe de departamento o servicio.

Los estudios de tiempo y movimientos se realizan con el objetivo de determinar la carga laboral que se asignará a un determinado trabajador en función al tiempo estándar establecido para ello. Lo primero que se hace para estos casos es construir el diagrama de flujo o flujoograma respectivo, en ella se podrán identificar todas las actividades que se están realizando.

Los estudios de racionalización de personal también tienen su inicio en la construcción de flujoogramas con el objetivo de determinar cuantas personas deberán quedarse en un puesto de trabajo, el personal sobrante será reasignada a otra área o pasará a disposición de Recursos Humanos.

La construcción de flujoogramas se hacen con el objetivo de proponer mejoras a los procesos identificados como críticos y utilizar de manera apropiada los recursos asignados para su ejecución.

HOJA DE FLUJOGRAMA

Esta hoja facilitará el trabajo de construcción del flujo a graficar:

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN

Proceso : Departamento : Servicio / Area :
Fecha :

	<p>¿Dónde se hace? El área o lugar indicado para realizar el proceso</p>
<p>¿Quién lo hace? Es la persona encargada de realizar el proceso</p>	