



Universidad del Bío Bío

Facultad de Ciencias Empresariales

Departamento de Gestión Empresarial.

Ingeniería Comercial

---

# **Formalización de los procesos Administrativos del Centro de Responsabilidad de Orientación Médico Estadístico C.R.O.M.E perteneciente al Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán.**

**MEMORIA DE TÍTULO PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL.**

**Paula Alejandra Alvear Acuña  
Hernán Patricio Marín Parra**

**Profesor Guía: Dr. Alex Medina Giacomozzi**

Chillán, Chile 2011

**INDICE**

---

Resumen Ejecutivo	.....03
Antecedentes generales	.....05
Justificación de la Memoria de título	.....05
Objetivos	.....05
Metodología	.....06
1. Capitulo: Análisis Estratégico	.....07
1.1 Descripción del Hospital Clínico Herminda Martín	.....07
1.2 Planificación estrategia del H.C.H.M	.....08
1.2.1 Misión	.....09
1.2.2 Visión	.....08
1.2.3 Valores	.....08
1.2.4 Objetivo General	.....08
1.2.5 Políticas	.....09
1.2.6 Estructura Organizativa	.....10
1.3 Descripción del C.R.O.M.E	.....12
1.4 Planificación estrategia del C.R.O.M.E	.....12
1.4.1 Misión	.....12
1.4.2 Visión	.....12
1.4.3 Valores	.....12
1.4.4 Objetivo General	.....13
1.4.5 Políticas	.....13
1.4.6 Estructura Organizativa	.....14
1.5 Descripción de las funciones de los puestos de trabajo del C.R.O.M.E por unidades	.....14
1.5.1 Descripción de funciones CROME Central	.....15
1.5.2 Descripción de funciones Admisión	.....16
1.5.3 Descripción de funciones Archivo	.....17
1.5.4 Descripción de funciones G.I.P	.....18
1.5.5 Descripción de funciones OFIMEL	.....21
2. Capitulo: Formalización de Procesos Administrativos y Medición de Cargas Laborales y Requerimientos de Personal	.....23
2.1 Flujograma	.....23
2.1.1 Características del Estudio	.....23
2.1.2 Metodología de aplicación	.....24
2.2 Medición de cargas Laborales	.....24
2.2.1 Características del Estudio	.....24
2.2.2 Metodología de aplicación	.....25
3. Capitulo: Resultados	.....35

3.1	Presentación de resultados por sección del C.R.O.M.E. de la medición de carga laboral y flujograma	.....35
3.1.1	Resultado Oficina SOME Central	.....35
3.1.2	Resultado Sección Admisión	.....55
3.1.3	Resultado Sección G.I.P	.....88
3.1.4	Resultado Sección Archivo de Historias Clínicas	.....123
3.1.5	Resultado Oficina Informes Médicos Legales	.....133
3.2	Resultado general del C.R.O.M.E	.....145
3.2.1	Principales Fortalezas	.....148
3.2.2	Principales Debilidades	.....149
4.	Capitulo: Propuestas de Mejoras por sección	.....151
4.1	Oficina S.O.M.E. Central	.....151
4.2	Sección Admisión	.....151
4.3	Sección GIP	.....152
4.4	Sección Archivo de Historias Clínicas	.....152
4.5	Oficina de Informes Médicos Legales	.....154
	Glosario	.....155
	Conclusiones	.....157
	Bibliografía	.....159
	Anexos	.....160

## RESUMEN EJECUTIVO

---

El centro de responsabilidad de orientación médico estadístico (CROME), es el responsable de toda la logística administrativa de la atención de los usuarios de Ñuble que concurren día a día al Centro asistencial, el cual, busca asegurar la continuidad del proceso de atención del paciente, poniendo a disposición de los usuarios la oferta de horas médicas y no médicas, los registros de la producción asistencial, el monitoreo de las Garantías Explícitas en Salud (GES-AUGE), las hospitalizaciones, las historias clínicas para asegurar la continuidad de la atención, y la priorización de las listas de espera, entre otras. Además administra el sistema de admisión, referencia y atención de los usuarios de la red asistencial de derivación, realizando los procesos y trámites asistenciales y administrativos correspondientes; elaborar y proporcionar información estadística e información de salud referida por el Ministerio de Salud, FONASA, Gestor de red y Establecimiento. Adoptar los sistemas de registro de inter-consultas, listas de espera e información para la gestión de la demanda de la red.

El objetivo principal de este seminario de título, es la Formalización de los procesos administrativos (CROME) del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, dicha formalización, tiene como fin identificar y plasmar las actividades realizadas por los funcionarios en las cuatro secciones pertenecientes al centro de responsabilidad, para así, lograr orden y claridad en las labores realizadas, y de esta forma, apoyar a la gestión de procesos y ordenamiento interno de las secciones.

La implementación de la formalización de los procesos administrativos, se realizó mediante la confección de flujogramas de procesos, cuyo desarrollo se realizó mediante entrevistas informales a los funcionarios del C.R.O.M.E., donde detallaban las funciones más relevantes que debían realizar.

En las secciones del CROME es muy frecuente la movilidad laboral de los funcionarios, los cuales cambian continuamente sus puestos de trabajo, es por esto, que los flujogramas contribuirán a disminuir considerablemente los tiempos que se generan para colaborar con la inducción de los nuevos integrantes al equipo de trabajo.

Además de lo anterior, se presenta un estudio de medición de cargas laborales; ésta es una guía que busca cuantificar de alguna medida la gestión humana para poder determinar posibles modificaciones a las secciones del centro de responsabilidad, con el fin, de lograr un mayor rendimiento y una calidad de vida laboral ajustada al medio del centro asistencial. Dicha medición, también se elaboró mediante entrevistas a los funcionarios, donde relataban sus funciones diarias, semanales, mensuales o anuales, estableciendo así, los tiempos mínimos y máximos de ejecución destinados a cada una de ellas para obtener un tiempo estándar en base a tiempos subjetivos, los cuales procesados determinan los requerimientos de personal que posee este centro de responsabilidad, detectando así, los déficit o superávit de funcionarios. Esta medición del trabajo obviamente se generaliza para todo tipo de labor, independiente de su carácter, aunque cabe recalcar que gran parte de las labores medidas son procesos administrativos.

Determinar los procesos administrativos es un tema que toma fuerza en el día a día de las instituciones públicas, ya que, en las empresas prestadoras de servicios las gestiones se llevan a cabo principalmente a través trabajos administrativos.

Es por esto, que mediante la implementación de estos dos estudios, se detectan las fortalezas y debilidades del centro de responsabilidad, para lo cual, se plantean medidas de

soluciones a las debilidades, y así, poder mejorar la gestión de los procesos del CROME, ya que, al identificar los procesos, etapas, fases y tareas, se pueden realizar las mejoras que correspondan a cada proceso, y así, contribuir a mejorar la ventaja competitiva de la entidad.

## ANTECEDENTES GENERALES

---

- JUSTIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE TITULO

El centro de responsabilidad de orientación médica y estadística (C.R.O.M.E) es un centro de responsabilidad del Hospital Clínico Herminda Martin, el cual tiene por objetivo general administrar el sistema de admisión, referencia y atención de los usuarios de la red asistencial de derivación, realizando los procesos y trámites asistenciales y administrativos correspondientes; elaborar y proporcionar información estadística e información de salud referida por el Ministerio de Salud, FONASA, Gestor de red y Establecimiento. Adoptar los sistemas de registro de interconsultas, listas de espera e información para la gestión de la demanda de la red.

Es aquí donde se detectan múltiples problemas en sus diversas áreas de acción, si se enfoca desde el punto de vista de los procesos, se puede observar que el principal problema detectado, es la falta de conocimiento de la información que se genera en las diversas áreas pertenecientes a este centro de responsabilidad, ya que, no existe una formalización de los procesos administrativos del (C.R.O.M.E), los cuales son conocidos por los funcionarios en sus puesto de trabajo, pero no existe un documento definido, que permita la fácil comprensión de estos, lo que impide tener un proceso de inducción adecuado para los nuevos integrantes de este equipo de trabajo, lo cual resulta muy complicado de entender, considerando que los procesos son muchos y variados, los que además, dependen de distintos factores como las enfermedades y su clasificación (si pertenece al sistema AUGE o no), derivaciones y servicios clínicos, así como los distintos sistemas de control interno y distintas solicitudes que se deben atender en este centro de responsabilidad, los cuales provienen de toda la red de salud y de los diferentes entes relacionados que necesitan obtener algún tipo de información referente a las actividades y servicios médicos que este centro de responsabilidad maneja.

- OBJETIVO GENERAL

Formalizar los procesos administrativos del centro de responsabilidad de orientación médica y estadística (C.R.O.M.E.) con el fin de mejorar la comprensión de cada funcionario en el centro de responsabilidad perteneciente al Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán.

- OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos del C.R.O.M.E.
2. Plantear mejoras a las debilidades encontradas en los procesos administrativos de las distintas secciones pertenecientes al C.R.O.M.E.
3. Realizar un informe y flujograma que formalice en un 100% las actividades del C.R.O.M.E, en cada una de sus secciones.
4. Establecer un estándar de requerimientos de personal para cada sección del C.R.O.M.E.

- METODOLOGIA

Para realizar el análisis estratégico del Hospital Clínico Herminda Martín, y el del C.R.O.M.E. será necesario recolectar información de los manuales existentes, de la página WEB del Hospital, de memorias de títulos anteriores realizadas por tesis de esta Universidad, y de no existir la información necesaria, se investigaran los datos pertinentes para el desarrollo de esta memoria de título.

La formalización de los procesos, se determinará mediante la creación del flujograma, el cual describirá los procesos administrativos del CROME, para esto, se analizaran modelos de estudios anteriores existentes en el consultorio de especialidades del Hospital Clínico Herminda Martín y de los apuntes del curso de Informática II, con la profesora Marcela Pinto.

La metodología se basará principalmente en entrevistas de carácter informal a los funcionarios, donde se detallarán las actividades más relevantes realizadas para el cumplimiento de la gestión de su puesto de trabajo perteneciente a este centro de responsabilidad, el cual se caracteriza por velar por una atención de calidad a todos los pacientes que lo requieran.

La medición de cargas laborales y requerimientos de personal, se desarrollará mediante la utilización de un instrumento de aplicación basado en un estudio Colombiano, realizado para medir la carga laboral de los funcionarios que pertenecen a instituciones públicas de dicho país, esta medición contribuye en la definición los tiempos estándares que se utilizan para el desarrollo de las funciones diarias, semanales o mensuales con el fin de obtener los excedentes o déficit de personal dentro de cada institución analizada. En este caso dicho instrumento será aplicado de igual manera a todos funcionarios del C.R.O.M.E.

Para la aplicación del instrumento de medición de la carga laboral, será necesario hacer al menos una entrevista a cada funcionarios perteneciente a este centro de responsabilidad, luego de ello se ingresarán los datos a una planilla Excel donde posteriormente se tabularán los datos para la obtención del tiempo estándar y se obtendrá la medición requerida, lo que permitirá establecer un análisis de requerimiento mínimo y máximo de funcionarios por puesto de trabajo. Finalmente, para esta etapa, se realizará un informe explicativo y de resumen para las cargas laborales. Por otra parte, para la confección del flujograma, será necesario traspasar la información recolectada a Microsoft Excel en forma de flujograma, para posteriormente ser revisado y corregido por los distintos jefes a cargo de cada sección. Este flujo constará además con un informe en donde se detallarán los mismos pasos de manera explicada y con aportes de información relevantes para la adecuada comprensión de cada proceso.

La información obtenida anteriormente servirá para determinar resultados, los cuales serán representados para cada sección u oficina, en ellos además se explicarán los requerimientos del personal, además de otras conclusiones que se pueden inferir de los resultados obtenidos.

Después de la obtención de resultados, se entregarán recomendaciones y sugerencias que apoyen a la mejora de los procesos administrativos del C.R.O.M.E, lo cuales serán entregados en forma de sugerencias, de modo que puedan servir como objeto de estudio para los directivos que toman la decisiones en la institución.

## CAPÍTULO I

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PUESTOS DE TRABAJO

---

#### 1.1 Descripción del Hospital Clínico Herminda Martín

El Hospital Clínico Herminda Martín, es una entidad pública destinada a prestar servicios de salud para toda la provincia de Ñuble, como consultas, urgencias y hospitalización, además está catalogado como hospital tipo 1 (de alta complejidad), inserto en una red asistencial para las 21 comunas de la provincia de Ñuble y la cual está conformada de la siguiente manera:

- 1 Hospital tipo 1 (Herminda Martín de Chillán)
- 1 Hospital tipo 2 (Hospital San Carlos, perteneciente a la comuna de San Carlos)
- 5 establecimientos comunitarios de baja complejidad tipo 4
- 18 CESFAM
- 7 SAPU
- 8 Consultorios
- 5 CECOF
- 54 Postas

En el año 2006 y por decreto Presidencial se le agrega el nombre o carácter de “Clínico” en reconocimiento a la labor docente especialmente en medicina, y otras carreras del área de la salud como enfermería, nutrición, fonoaudiología y psicología, técnico en enfermería de nivel superior obstetricia, química y farmacia, tecnología médica y kinesiología, en las distintas instituciones de educación superior como la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Universidad del Bío-Bío Universidad Adventista de Chile, Universidad de Concepción, Universidad de Talca, Centro de Formación Técnica Santo Tomás. Además se debe destacar que durante este mismo año se da inicio a la transformación de las distintas unidades de trabajo en los “Centro de Responsabilidad” con el fin de hacer más eficientes los proceso médicos como administrativos que se manejan dentro del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, mejorando así la utilización de los recursos que se puede traducir en el incremento de la oferta y la calidad de las prestaciones, donde las gestiones son dirigidas por un único responsable quien debe cumplir los objetivos designados para la unidad delegada<sup>1</sup>.

Los principales niveles de producción del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, han ido en aumento durante la última década encontrándose entre sus principales actividades médicas, las que a continuación se presentan y que están determinadas en el periodo de un año, contemplándose desde marzo del 2010 a marzo de 2011:

- |  |           |
|--|-----------|
| • Exámenes de Laboratorio                | 1.138.836 |
| • Las Atenciones Médicas de Especialidad | 311.277   |

---

• <sup>1</sup> CORREA Flores Olga., ROMÁN Moraga Nancy., VENEGAS Castilla Mabel. Calidad en el servicio del Hospital Clínico Herminda Martín. Tesis (Técnico Universitario en Administración). Chillán, Chile. Universidad del Bío Bío, Depto. De Auditoria e Informática, 2007. 115p.



• Atenciones Médicas de Urgencia	129.133
• Egresos Hospitalarios	19.435
• Intervenciones Quirúrgicas	11.731
• Partos Anules	3.243

El Hospital Clínico Herminda Martín, tiene una dotación de Recursos Humanos al 31 de marzo de 2011 de 1548 funcionarios entre médicos, Odontólogos, Químicos Farmacéuticos, Directivos, Profesionales, Técnicos, Administrativos y Auxiliares, además cuenta a esta fecha con 382 camas, lo que se espera aumente con la entrega de la ampliación del hospital que tiene como fecha de término para fines del primer semestre de 2011 y donde justamente se pretende aumentar la capacidad de hospitalización.

## 1.2 Planificación Estratégica del Hospital Clínico Herminda Martín

El plan estratégico del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, se ha desarrollado en conjunto con el Servicio de Salud Ñuble, ya que, el hospital es dependiente de esta entidad y la decisión de desarrollarlo en conjunto es para determinar eficazmente el documento que refleje cual será la estrategia a seguir en un mediano plazo y que esté acorde con los decretos ministeriales exigidos, éste se implementó por medio de la creación de una visión, misión, valores objetivos, políticas y una estructura organizacional que muestre las responsables de los cargos de manera jerárquica.

El cumplimiento de la planificación estratégica del Hospital Clínico Herminda Martín se ha realizado mediante el cumplimiento de metas a corto y mediano plazo y que se insertan o que están alienados al desarrollo de los objetivos de dicho plan estratégico.

- **Misión:**

**"EL USUARIO ES NUESTRO CENTRO"** Por ello, el Hospital Clínico Herminda Martín a través de sus trabajadores/as y en coordinación con la Red Asistencial, brindarán a la comunidad de Ñuble prestaciones de salud oportunas y de calidad, y contribuirán a la formación de profesionales y técnicos de la salud para el país.

- **Visión:**

Llegar a ser uno de los mejores hospitales públicos del país en atender y satisfacer las necesidades de sus usuarios, de acuerdo a la realidad epidemiológica y demográfica de la provincia, y los principios inspiradores de la reforma sanitaria en Chile.

- **Valores:**

**Equidad:** ofrecer igualdad de oportunidades en el acceso a la atención, de acuerdo a las prioridades sanitarias.

**Participación:** trabajar en equipo tanto al interior del hospital como con los integrantes de la red asistencial y la comunidad de Ñuble.

**Satisfacción Usuaría:** otorgar un trato amable y oportuno.

**Eficiencia:** obtener los mejores resultados posibles con los recursos existentes.

**Efectividad:** entregar medicina basada en la mejor evidencia científica posible.

- **Objetivo General:**

Lograr un cambio cultural integral, que permita al Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán satisfacer las necesidades de sus usuarios, de acuerdo a los recursos disponibles.

- **Políticas:**

- Mantener coherencia con políticas de salud dictadas por Ministerio de Salud, y Servicio de Salud Ñuble.
- Dar cumplimiento a todas las normativas establecidas por el estatuto administrativo y leyes 18.834, y 19.664.
- Mantener las condiciones de Establecimiento Autogestionado.
- Implementar planificación estratégica por periodos trienales.
- Cumplir con compromisos establecidos con MINSAL, FONASA, SSÑ.
- Realizar auditorías en el área asistencial, administrativa, financiera y contable de acuerdo a las políticas y normativa vigente.
- Mantener trabajo coordinado entre los distintos CR técnicos y administrativos con compromisos de gestión anuales consensuados.
- Contar con políticas de recursos humanos en toda la fase del ciclo laboral.
- Dar cumplimiento a programa de capacitación anual para nivelar brechas de competencias.
- Contar con políticas comunicacionales dándole continuidad institucional a la gestión del Hospital Clínico Herminda Martín, mejorando la percepción respecto de su trabajo y la relación que establecen entre pares y jefaturas.
- Velar por el desarrollo adecuado del clima laboral.
- Consolidar plan de cuidado de salud del personal en las diversas etapas: promoción, tratamiento y prevención de riesgos laborales.
- Mejorar la coordinación de la red asistencial programando actividades en red y otorgando atención integral a los usuarios.
- Asegurar el cumplimiento de garantías GES.
- Velar por la transformación de la Gestión Hospitalaria asegurando modelo de atención progresiva.
- Gestionar programas clínicos enfocados a políticas sociales, Chile Crece Contigo.
- El trabajo clínico de servicios y unidades serán evaluados sistemáticamente para cumplir requisitos de calidad y poder dar cumplimiento a los procesos de autorización y acreditación sanitaria.
- Optimizar la gestión de los recursos financieros.
- Planificar, gestionar y controlar los niveles de ingresos y gastos relacionados con la producción del HCHM.
- Controlar los convenios asistenciales y no asistenciales con las distintas instituciones públicas y privadas.

- Gestionar inversiones de infraestructura y equipamiento, con políticas de inventario y mantención adecuadas.
- Velar por la compra eficiente de fármacos, insumos médicos, y otros insumos.
- Mantener apertura hospitalaria hacia la familia y comunidad.
- Gestionar y evaluar sistemáticamente los compromisos ligados a la satisfacción usuaria.
- Contar con sistemas de información adecuados para la gestión y compatibles con los de la red asistencial.
- Velar por la integración del hospital con la comunidad.
- Disponer de estrategias de participación social en la red de salud

### **1.3 Estructura Organizacional Hospital Clínico Herminda Martín**

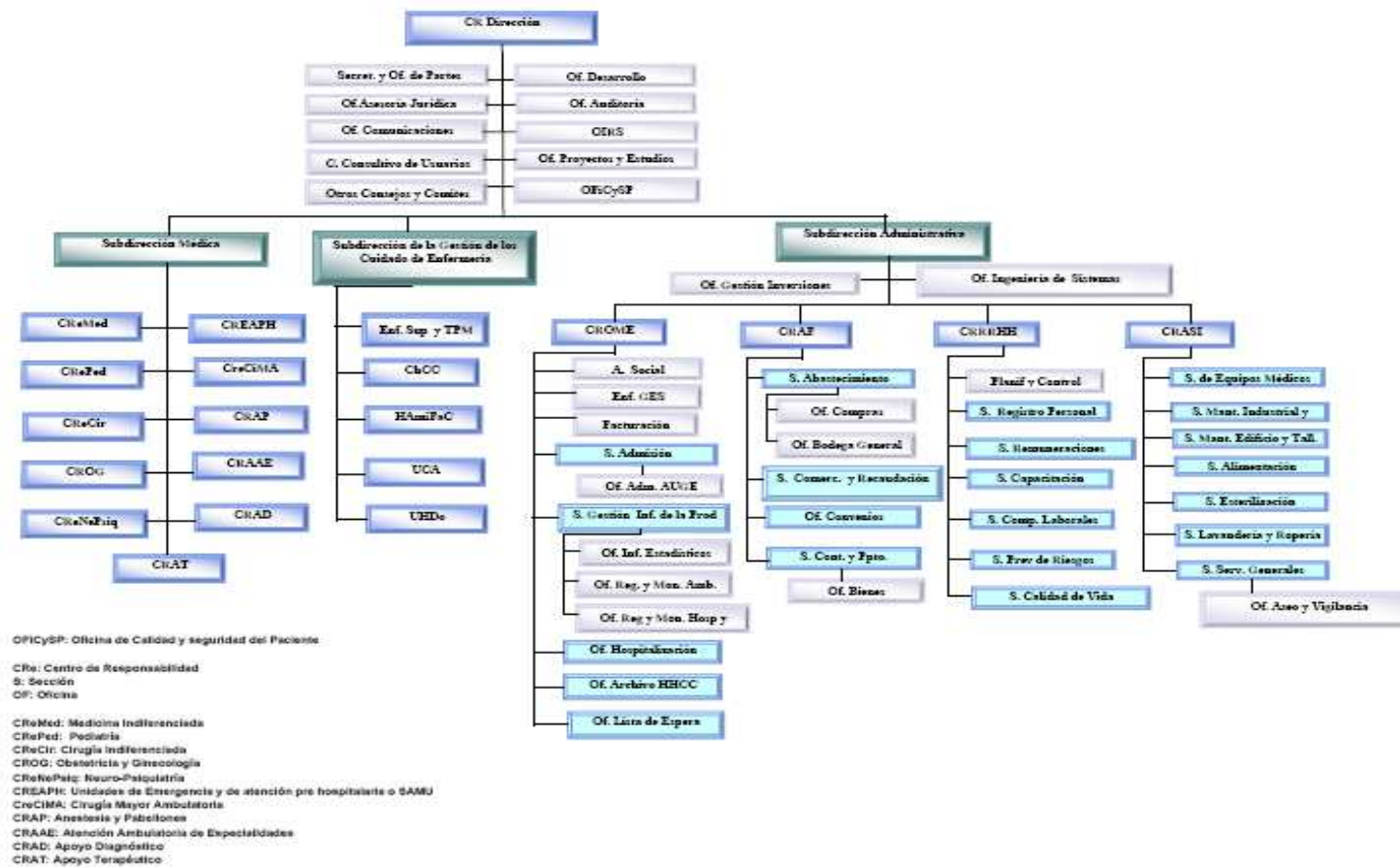
Esta es una estructura lineal, la cual está dividida por centros de responsabilidad, los cuales son una unidad de gestión dirigida por un responsable en quien se ha delegado un determinado nivel de decisión para el logro de los objetivos de la unidad, todo esto con el fin de implementar un sistema de control interno, generando la descentralización de la organización en unidades organizativas diferentes, con el fin de poder delegar una mayor responsabilidad y una autonomía dependiente en la toma de decisiones y buscando también, mejorar la utilización de los recursos , lo que se puede traducir en incremento de la oferta y mejoramiento de la calidad de las prestaciones, a continuación se muestra la estructura organizacional del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán<sup>2</sup>.

---

• <sup>2</sup> Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán <[www.hospitaldechillan.cl](http://www.hospitaldechillan.cl)>

### Estructura Organizacional HCHM

Grafico N°1



Fuente: Hospital Clínico Herminda Martin

## 1.4 Descripción del C.R.O.M.E.

El Centro de Responsabilidad de Orientación Médica y Estadística (C.R.O.M.E.) perteneciente al Hospital Clínico Herminda Martín, es el encargado de toda la logística administrativa de la atención de los usuarios pertenecientes a la provincia de Ñuble que concurren a diario al Hospital, buscando asegurar que el proceso de atención del paciente sea óptimo, ofreciendo horas médicas y no médicas correspondientes a los servicios prestados, además de registrar todos los documentos que se generan en la producción asistencial, monitorear y garantizar las prestaciones de las Garantías Explícitas en Salud (GES-AUGE), las hospitalizaciones y las historias clínicas para asegurar la continuidad de la atención, y la priorización de las listas de espera. Además debe administrar el sistema de admisión, referencia y atención de los usuarios de la red asistencial de derivación, realizando los procesos y trámites asistenciales y administrativos correspondientes; elaborar y proporcionar información estadística e información de salud referida por el Ministerio de Salud, FONASA, Gestor de red y Establecimiento. Adoptar los sistemas de registro de inter-consultas, listas de espera e información para la gestión de la demanda de la red.

### 1.4.1 Planificación Estratégica del C.R.O.M.E

La planeación estratégica del CROME, **Según ABARCA (2010)<sup>3</sup>**, ha sido implementada con el fin de dirigir y alinear los objetivos del Hospital Clínico Herminda Martín y los que pretenden dar cumplimiento al desarrollo organización de esta entidad pública, por medio de un responsable quien es el encargado de hacer cumplir los procesos, realizando actividades homogéneas, las cuales permitan obtener un producto final o intermedio susceptible de ser medido y el cual se ajuste al modelo productivo del Hospital Herminda Martín de Chillán.

- **Misión**

El Centro de Responsabilidad de Orientación Médica y Estadística (CROME) a través de sus trabajadores y en coordinación con la red asistencial deben establecer mecanismos para otorgar flujos expeditos de atención a los pacientes del Hospital Clínico Herminda Martín, velando por un buen trato al usuario y el cumplimiento de las garantías AUGE y de todo programa de salud establecido por la red asistencial.

- **Visión.**

Ser un centro de responsabilidad de excelencia en gestión administrativa, reconocido como un área de trato amable, oportuno y transparente, enmarcada en un soporte tecnológico Web que dé respuesta a los requerimientos de nuestros pacientes y los distintos entes de la red asistencial.

---

• <sup>3</sup> ABARCA Elizabeth, Jefe de Centro de Responsabilidad de Orientación Médica y Estadística (CROME), Manual de Organización del Centro de Responsabilidad de Orientación Médica y Estadística, Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, última actualización septiembre de 2010.

- **Valores.**

- Amabilidad
- Respeto
- Compromiso
- Transparencia
- Equidad
- Oportunidad
- Disciplina

- **Objetivo General**

Administrar el sistema de admisión, referencia y atención de los usuarios de la red asistencial de derivación, realizando los procesos y trámites asistenciales y administrativos correspondientes; elaborar y proporcionar información estadística e información de salud referida por el Ministerio de Salud, FONASA, Gestor de red y Establecimiento. Adoptar los sistemas de registro de interconsultas, listas de espera e información para la gestión de la demanda de la red.

- **Políticas.**

- 1) El CROME entregará la atención necesaria a los usuarios, en forma oportuna, expedita y coordinada, tomando en consideración prioridades dadas por la gravedad de los cuadros clínicos, los factores de riesgo y el cumplimiento de las garantías explícitas en salud estipuladas en la ley.
- 2) Velará por la continuidad de la atención de nuestros usuarios en aspectos relevantes para la seguridad de los pacientes.
- 3) Entregará toda la información necesaria a nuestros usuarios acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en el Consultorio de Especialidades.
- 4) Realizará sus funciones en coordinación con los demás Centros de responsabilidad.
- 5) Otorgará un trato digno a los usuarios de modo que se respeten sus creencias, su raza, su ideología política, sus costumbres, sus opiniones personales, su privacidad, absoluta confidencialidad de la información, con un trato amable y cortés.
- 6) El CROME utilizará procedimientos de acceso de pacientes electivos según criterios relacionados a su nivel de riesgo.
- 7) Contará con un sistema estandarizado de registro de datos clínicos y administrativos que permitan el seguimiento de la evolución de los usuarios.
- 8) Elaborará y conservará una Historia Clínica íntegra, veraz y legible como instrumento para coordinar, facilitar y evaluar la atención de los usuarios.
- 9) Definirá los responsables de cada tipo de registros, los datos mínimos que deben registrarse y la oportunidad con que deben ser realizados.
- 10) Dispondrá de un sistema de derivación y contra derivación de pacientes que defina claramente las atenciones que se deben referir a otras instituciones de la Macrored.

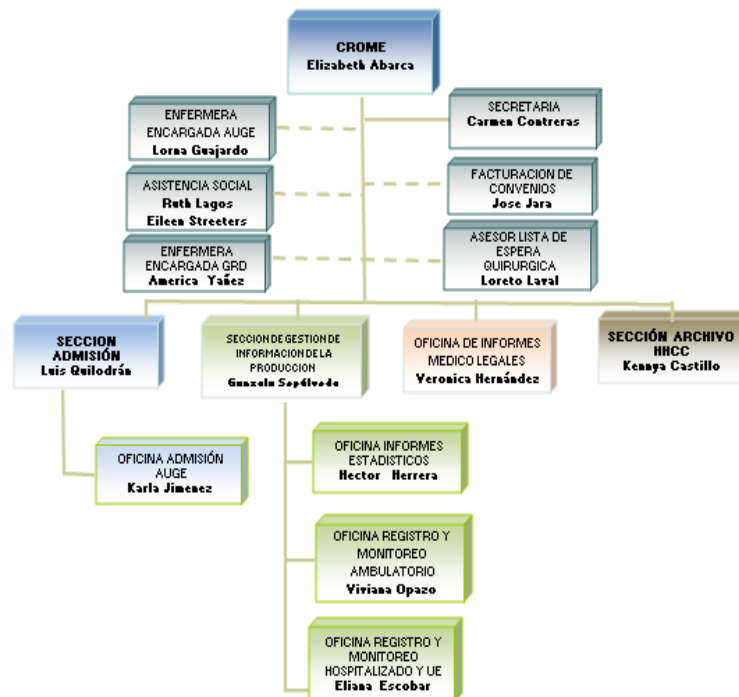
- 11) Obtendrá una comunicación plena y satisfactoria con los médicos que trabajan en el Hospital Clínico Herminda Martín y con todo el personal que interviene en la atención de usuarios.
- 12) Atenderá a los usuarios con personal idóneo, que posean los suficientes conocimientos, destrezas y con permanentes capacitaciones.
- 13) Todo usuario presentará para su atención los documentos previsionales de salud actualizados y sus documentos de identificación.
- 14) El usuario ofrecerá un trato respetuoso y digno al personal de la institución.
- 15) Promoverá el reconocimiento al desempeño laboral del personal.
- 16) Mejorará la información interna acerca de los procesos del CROME, mediante un fluograma que represente de manera explícita cada uno de los pasos a gestionar en la formalización de las actividades correspondientes a cada sub unidad de este centro de responsabilidad y que a su vez permita brindar una solución más rápida y satisfactoria a los pacientes y que además logre optimizar algunos proceso con la identificación de problemas.

#### 1.4.2 Estructura Organizativa del C.R.O.M.E.

En la siguiente estructura organizacional del CROME, se puede observar que se trata de una estructura lineal, la que divide en cuatro sub unidades a este centro de responsabilidad; sección admisión, sección de gestión de información para la producción y sección de archivo de historias clínicas.

#### Estructura Organizacional CROME.

Grafico N° 2



Fuente: Hospital Clínico Herminda Martín

## **1.5 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO CROME**

A continuación se definen todos los puestos de trabajo utilizados por los funcionarios de C.R.O.M.E, describiendo las competencias pertinentes que debe cumplir cada funcionario para su desempeño y lograr así cumplir los objetivos de este Centro de Responsabilidad.

### **1.5.1 Puestos de Trabajo CROME**

- **Jefatura del C.R.OM.E.**

El Jefe del CROME es el encargado de dirigir y monitorear todas las gestiones que realizan los funcionarios de cada sección perteneciente al centro de responsabilidad buscando el óptimo funcionamiento de cada una de ellas, su función principal es velar por el adecuado cumplimiento de los protocolos administrativos de coordinación, registro y monitoreo de las prestaciones establecidas en el plan AUGE y no AUGE, con el fin de que las prestaciones sean entregadas en el momento indicado, según las fechas establecidas por el ministerio de Salud. Este puesto de trabajo depende directamente del Sub. Director Administrativo y posee un grado de tercera subrogancia de la Sub dirección Administrativa.

- **Asesor Técnico GES CROME**

Se encarga de velar por el cumplimiento de las garantías AUGE, gestionar reclamos GES con su respectiva auditoria de cumplimientos e incumplimientos, revisar la gestión de los pacientes exceptuados, y organizar reuniones con el Comité de riesgos AUGE, además de otras tareas que le solicite su jefatura directa.

- **Asesor Técnico Codificador GRD (Grupos Relacionados de Diagnósticos) HCHM**

Se encarga de codificar diariamente la hoja clínica de los egresos hospitalarios, debe coordinar con las áreas relacionadas el correcto flujo de la información, entregar oportunamente la digitación codificada para que analista pueda realizar la preparación de informes, también debe asistir a las capacitaciones que determine su jefatura y realizar otras funciones que jefe de CROME asigne.

- **Encargado de Convenios del CROME**

Es el encargado de verificar, coordinar, cerrar y registrar los procedimientos administrativos de convenios de compras de servicios, colaborar en elaborar manuales de procedimientos, de carácter técnico operativo, de administración de distintas actividades en el ámbito del CROME. Además de informar a Jefe del CROME sobre el uso de la Agenda Médica del CAE, por parte de los usuarios del sistema informatizado de entrega de horas y otras funciones que le asigne la jefatura.



- **Asistente Social**

La función de este puesto de trabajo es entregar orientación, atención y evaluación social a los usuarios que demandan el servicio, las áreas que debe guiar es en información general, previsional, trámites de adopción, trámites para acceder a la atención médica, beneficios sociales, etc. También debe participar en reuniones de capacitación en relación a las funciones desempeñadas y en los comités que determine jefe de CROME.

- **Secretaria CROME**

Es el encargado de realizar funciones de Secretaría, tales como, recepcionar, despachar, archivar y anotar la correspondencia, fax y mails con su respectivo detalle, confeccionar y archivar documentos del Personal de la oficina de jefe de CROME, redactar documentos solicitados, certificar, entregar y devolver pasajes autorizados, y también mantener registros de reclamos, solicitudes y felicitaciones hacia la oficina de CROME y por cada funcionario perteneciente a esta.

### **1.5.2 Descripción de funciones puestos de trabajo sección admisión.**

- **Jefe Sección Admisión**

El funcionario del puesto de trabajo de jefe de Sección Admisión es el encargado de administrar, coordinar y monitorear la oportuna entrega de las horas medicas a los pacientes, así también, los controles que sean pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, además de gestiones varias que aparecen a diario y asistir a reuniones y/o eventos que el Jefe del CROME establezca.

- **Apertura de Índice y entrega de cuentas corrientes.**

Las funciones de este puesto de trabajo son, atender al usuario de forma cordial, entregándole información clara que le sirva de orientación, además de gestionar, abrir y monitorear las cuentas corrientes, entregar horas a pacientes ya asignadas de lista de espera y de laboratorio, además del comprobante de cuentas corrientes de atención médica.

- **Atención de Público Mesones del 1 al 5**

El funcionario que ocupa este puesto de trabajo, se encarga de atender en forma cordial al usuario, entregando una respuesta clara que sirva de orientación, entregar las horas de atención y exámenes de las distintas especialidades cuando existan cupos disponibles. Además de realizar y revisar en forma diaria el proceso de traspaso de Libros de citas a control de los médicos en cada uno de los mesones, y registrar diariamente los procedimientos de cistoscopia y ecotransrectal, reteniendo el documento y entregar al puesto de trabajo de gestión en lista de espera.

- **Control Admisión AUGE**

Las funciones de esta puesto de trabajo son, controlar registrar, monitorear y actualizar todas las Interconsultas de Patologías AUGES, derivadas desde la Atención Primaria o de derivación Intrahospitalaria o Intra Cae en plataforma SIGGES procurando que las horas se entreguen dentro de los plazos establecidos por la ley, asistir a reuniones internas para preparación de informe de Comité AUGE. Además de realizar tareas específicas que le asignará el Jefe de Admisión las cuales pueden tener efecto temporal o permanente y ejercer la Subrogancia de la jefatura de la sección Admisión.

- **Secretaria Admisión**

Es el encargado de realizar funciones de Secretaría, tales como, recepcionar, despachar, archivar y anotar la correspondencia, fax y mails con su respectivo detalle, confeccionar y archivar documentos del Personal de la sección Admisión, redactar documentos solicitados, responsable de la Expansión de Agenda de Rayos, Recetas, Pabellones Ambulatorios, Kinesiterapia, Dental y otros procedimientos especiales en los plazos que establezca esta jefatura. También debe atender público que requiere ser atendido por el Jefe de Admisión, y entrega de horas de casos de estudio de pre trasplante, clínicas, diálisis y pacientes con epilepsia.

- **Aviso de Horas**

Las funciones del puesto de trabajo, son principalmente notificar al paciente vía telefónica, la fecha y la hora de citación de interconsulta o examen, entregándole todos los antecedentes correspondientes para el día en que concurra el usuario, también debe corregir y registrar los errores u omisiones que existente en los datos del paciente en el sistema ANITA, Además debe encargarse de efectuar la preparación de despacho de sobres con citaciones a los Consultorios de la red y entregarlos a la Oficina de Coordinación, mediante los mecanismos de control establecidos.

- **Coordinación**

En este puesto de trabajo, el funcionario está encargado de recepcionar y enviar las Interconsultas o solicitud de exámenes de derivación a Hospitales de referencia del HCHM con su respectivo registro y monitores, también debe atender a público con el fin de entregarle las interconsultas y correspondencia pertinente.

- **Gestión de agendas y facturas de Compras de servicios**

El funcionario está encargado de crear y mantener en su completo proceso de registro la agendas de compras de Servicios profesionales médicos para aquellas especialidades de urgencias o las que requiera la jefatura en el mismo día al que se solicita y para las especialidades que no gestiona el CAE. También debe coordinar lista de espera de psiquiatría infantil en conjunto con médico especialista, Generar cuentas corrientes de atenciones de procedimientos Traumatológicos por concepto de compras de servicios.

### **1.5.3 Descripción de funciones de puestos de trabajo de sección archivo de historias clínicas**

- **Jefe Sección Archivo de Historias Clínicas**

Este funcionario, es el encargado del manejo administrativo de la Sección Archivo de HHCC, dependiente del CROME del Hospital Clínico Herminda Martín, debe velar por el mantenimiento de las hojas clínicas tanto físicas como electrónicas, para que estas estén a disposición de los distintos servicios que requieran el uso de estas, logrando que la información este registrada y ordenada para su uso oportuno, También debe realizar la confección mediante programa computacional “Anita” de Hojas Diarias de atención para el uso individual de cada profesional, para el registro estadístico de cada atención.

- **Encasillamiento y Desencasillamiento de HHCC.**

Se debe procurar la mantención de las hojas clínicas en las secciones dispuestas para el uso que sea necesario de parte de cualquier estamento del HCHM, además del orden en los anaqueles existentes en la Sección de Archivo de Historias Clínicas, para que estas estén en el momento y el lugar indicado, según quien las solicite.

- **Entrega de HHCC**

Debe procurar la mantención de las hojas clínicas en las secciones dispuestas para el uso que sea necesario de parte de cualquier estamento del HCHM, además del orden en los anaqueles existentes en la Sección de Archivo de Historias Clínicas, para que estas estén en el momento y el lugar indicado, según quien las solicite. También debe encargarse de la recuperación de fichas entregadas por la sección a los pasillos que componen el CAE que se encuentren pendientes más de un día y de la revisión y búsqueda de HHCC perdidas.

- **Recepción y entrega de HHCC en ventanilla.**

Debe procurar la mantención de las hojas clínicas en las secciones dispuestas para el uso que sea necesario de parte de cualquier estamento del HCHM, además del orden en los anaqueles existentes en la Sección de Archivo de Historias Clínicas, para que estas estén en el momento y el lugar indicado, según quien las solicite. Además de lo anterior, debe encargarse de la entrega de horas en los horarios correspondientes y de Libros de Control del Servicio de Odontología.

### **1.5.4 Descripción de funciones puestos de trabajo sección gestión de información de la producción GIP.**

- **Jefe Sección Gestión Información de la Producción (GIP).**

El Jefe de la sección GIP, es el encargado de controlar todas las labores administrativas que realizan los funcionarios que están bajo su subordinación, procurando que, se mantenga un registro actualizado de todas las prestaciones realizadas en el

establecimiento en los sistemas informáticos establecidos, con el fin de poder consolidar la información existente y generar los informes necesario que se requieren, ya sea, los informes de la serie REM, PPV, PPI, FONASA, Compromisos de Gestión, Metas Sanitarias, Planes Estratégicos, entre otros, los cuales, se deben realizar en los formatos y fechas previamente establecidos por los Directivos del HHM, DSSÑ, FONASA, SEREMI, MINSAL, o la Contraloría. Además de lo anterior, posee la primera Subrogancia al puesto de trabajo Jefe del CROME, donde debe tomar su puesto de forma instantánea, en caso de que el funcionario no se encuentre presente en las instalaciones del CROME o cuando se le asigne ir en reemplazo de este.

- **Encargado Atención Cerrada y Emergencia**

El encargado de Área tendrá a su cargo un conjunto de procesos, por los cuales deberá velar por el cumplimiento de las garantías establecidas por los protocolos para cada una de ellos, utilizando las distintas herramientas a su disposición, procurando informar al Jefe de la Sección de toda situación que ponga el riesgo el cumplimiento de las garantías explícitas de salud GES, Además tendrá a su cargo el control y monitoreo de las actividades valoradas y no valoradas realizadas en el establecimiento en el Área de Atención Cerrada y su oportuno registro en los programas establecidos para este fin, llámese ANITA o SIGGES en casos AUGÉ y Programas especiales, dentro de los plazos establecidos por los compromisos de gestión y Metas Sanitarias.

- **Control de Egresos**

Debe encargarse de mantener diariamente el control de los egresos producidos en los servicios clínicos del establecimiento, donde debe recopilar la información y realizar su respectivo registro de la información Quirúrgica de compras de Servicios en plataforma ANITA. También debe estar dispuesto a realizar las labores específicas que le asigne el Jefe de la Sección.

- **Digitadores de Terminales de CR finales (Servicios Clínicos)**

Las labores de estos funcionarios, son realizar censo diario en su respectivo servicio Clínico, supervisando sala a sala y cama a cama, con el fin de poder coordinar la disponibilidad de camas de la U. de Emergencia y Hospitalización del CAE, realizar oportunamente el traslado de pacientes intra servicio con su respectivo registro y cargando las prestaciones realizadas en el sistema Anita, procurando que todos los registros del paciente sean realizados con el fin de que no existan errores, en el caso de haberlos, debe encargarse de la corrección de estos, para que la información sea la adecuada y esté disponible cuando se requiera.

- **Digitadores Unidad de Emergencia**

Debe encargarse de todas las labores administrativas que se generan en la unidad de emergencias, ya sea, el registro de los pacientes atendidos mediante los DAU en el Sistema Anita, debe realizar las Hospitalizaciones de pacientes desde la Urgencia al resto de los

servicios clínicos, Traslado de forma oportuna a los pacientes intra servicio. Durante la noche, domingo y festivos, deberá trasladar pacientes intra-servicio y gestionar Camas en los distintos Servicios Clínicos.

- **Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.**

El funcionario debe encargarse de todas las labores administrativas que se generan en la unidad de emergencias maternal e infantil, ya sea, el registro de los pacientes atendidos mediante los DAU en el Sistema Anita, debe realizar las Hospitalizaciones de pacientes desde la Urgencia al resto de los servicios clínicos, Traslado de forma oportuna a los pacientes intra servicio. Durante la noche, domingo y festivos, deberá trasladar pacientes intra servicio y gestionar Camas en los distintos Servicios Clínicos.

- **Digitador de la Unidad de Emergencia Odontológica.**

El funcionario debe encargarse de todas las labores administrativas que se generan en la unidad de emergencias Odontológica, ya sea, el registro de los pacientes atendidos mediante los DAU en el Sistema Anita, debe realizar las Hospitalizaciones de pacientes desde la Urgencia al resto de los servicios clínicos, Traslado de forma oportuna a los pacientes intra servicio. Durante la noche, domingo y festivos, deberá trasladar pacientes intra servicio y gestionar Camas en los distintos Servicios Clínicos.

- **Encargado Atención Ambulatoria.**

El encargado de Área tendrá a su cargo parte de los funcionarios de la sección GIP, los cuales deben velar en conjunto por el cumplimiento de las garantías de salud y siguiendo los protocolos establecidos para cada una de ellos, utilizando además las distintas herramientas a su disposición, procurando informar al Jefe de la Sección de toda situación que ponga el riesgo el cumplimiento de las garantías explícitas de salud GES, Además tendrá a su cargo el control y monitoreo de las actividades valoradas y no valoradas realizadas en el establecimiento en el Área de Atención Cerrada y su oportuno registro en los programas establecidos para este fin, llámese ANITA o SIGGES en casos AUGE y Programas especiales, dentro de los plazos establecidos por los compromisos de gestión y Metas Sanitarias que corresponden desde la ejecución de la prestación o de la confección del IPD o SIC.

- **Digitador Atención Ambulatoria**

Debe encargarse de mantener el cierre de todas las cuentas de atención ambulatoria relacionada con consultas, controles y/o procedimientos realizados en las distintas especialidades verificando siempre que la cuenta señalada corresponda a la atención indicada y a la persona señalada. Ingreso diario de información al SIGGES de las patologías AUGE, como IPD, SIC, Prestaciones, Órdenes de Atención, excepciones y cierres de caso. Ingreso de prestaciones valoradas de los otros programas: Otras Valoradas, Salud Mental, PPC, entre otras que sean ambulatorios. Atender consultas de usuarios que fueran requeridas. y cumplir funciones específicas que el Jefe de la sección le asigne.

- **Atención Accidentes Escolares y del Trabajo**

Este funcionario debe encargarse de mantener el adecuado registro y monitoreo de todas las personas que haya sido accidentadas, tanto escolares como del trabajo, además debe entregarle al usuario la orientación acerca de sus derechos y a su vez validar en cada atención que corresponda que se trata de un accidentado para que esta atención no sea sujeta de cobro a la persona, sino esta se encuentra respaldada por la Ley 16744.

- **Secretaria Sección Gestión Información de la Producción.**

Es el encargado de realizar funciones de Secretaría, tales como, recepcionar, despachar, archivar y anotar la correspondencia, fax y mails con su respectivo detalle, confeccionar y archivar documentos del Personal de la sección GIP, redactar documentos solicitados por el responsable de la esta jefatura. También debe atender público que requiere ser atendido por el Jefe de la sección, entre otras labores específicas que se le asignen.

- **Encargado Informes.**

Este funcionario debe velar por mantener informado a cada Centro de Responsabilidad de su producción mensual e histórica, mediante la elaboración de los informes estadísticos como el informe PPV, PPI y REM que establezca el MINSAL, o el SSÑ con el HCHM, que se generan por la información consolidada que registran los distintos digitadores en la unidad de atención cerrada y emergencias y en la atención Ambulatoria, a través de los software habilitados por Ingeniería de Sistemas. El encargado de Informes debe participar en actividades de Producción y Monitoreo GES relacionadas que el jefe del CROME establezca canalizadas por el jefe de Gestión Información de la producción. Además debe Ejercer la subrogancia de la sección cuando se le asigne o cuando el Jefe no se encuentre en sus Labores.

- **Profesional Área Informes.**

El funcionario debe procurar, mantener el registro actualizado de todas las prestaciones realizadas en el establecimiento, en los sistemas informáticos establecidos para tal efecto y consolidar mensualmente estos para su entrega a los distintos entes requirentes en los formatos previamente establecidos. Como lo son, los informes de la serie REM, PPV FONASA, Compromisos de Gestión, Metas Sanitarias, etc. Debe contribuir en la Generación de informes ejecutivos en planillas electrónicas mensuales, acumuladas y comparativas sobre las prestaciones realizadas en el establecimiento. Además debe desarrollar y elaborar todo tipo de informes que sean requeridos por el Encargado de Área y/o el Jefe de la Sección.

### **1.5.5 Descripción de funciones de puestos de trabajo de oficina de informes médicos legales (OFIMEL)**

- **Jefe Oficina de Informes Médicos Legales**

El funcionario debe realizar tareas específicas que le asignará el Jefe del CROME las cuales pueden tener efecto temporal o permanente como lo es, recepcionar y monitorear las Solicitudes de Fiscalías, Juzgados o FFAA enviadas desde la Dirección a través del CROME, Analizando los solicitado. Debe revisar permanentemente los correos electrónicos con el propósito de lograr oportunidad en las respuestas. Debe procurar revisar carpeta de correspondencia y firmar permanentemente, para dar fluidez a lo solicitado a esta Oficina y mantener documentación física ordenada y actualizada en sus respectivos archivadores y/o carpetas sobre todas las actividades formales realizadas. Participar activamente en las reuniones que realiza el Jefe del CROME con sus respectivos jefes de Secciones y/o Unidades.

- **Administrativo de la Oficina de Informes Médicos Legales**

Es el encargado de realizar funciones de Secretaría, tales como, recepcionar, despachar, archivar y anotar la correspondencia, fax y mails con su respectivo detalle, redactar documentos solicitados por el responsable de la esta jefatura. También debe atender público relacionado con la función la Oficina, entre otras labores específicas que se le asignen.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGIA PARA LA FORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y MEDICIÓN DE CARGAS LABORALES.**

---

#### **2.1 Flujograma**

##### **2.1.1 Características del Flujograma**

Hoy en día los diagramas de flujo son considerados por la mayoría de los entendidos en el área de la administración como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier sistema. Su utilización es muy importante, debido a que permite la visualización de las actividades necesarias y de lo que se puede mejorar, verificando si la distribución de trabajo está bien distribuida entre las personas, analizando además si existen sobrecargos u holguras de trabajo para las personas.

El flujograma desarrollado en esta investigación se creó con el fin de representar gráficamente la secuencia de actividades relacionadas que dan origen al cumplimiento de los procesos del CROME y que están enmarcados bajo los objetivos de este centro de responsabilidad, en cada una de las rutinas o actividades representadas en este flujo, este muestra además, al responsable de cada actividad y una simbología en las más importantes de ellas para mostrar a través de distintas figuras los procesos en una manera más didáctica, lo que facilitará la comprensión del lector.

Cabe destacar que la confección del Flujograma se realizó por secciones del CROME, descomponiéndose en cinco unidades pertenecientes a este centro de responsabilidad:

- Sección Admisión
- Sección Gestión de Información para la Producción
- Sección Archivo de Historias Clínicas
- Oficina de Informes Médicos Legales
- Oficina CROME Central

La representación de este flujograma ha quedado expuesto en las actividades o procesos más relevantes para el cumplimiento de los objetivos del CROME.

La aplicación de la simbología se realizó para dar una mejor comprensión de la actividad y evitar además anotaciones excesivas y malas interpretaciones a lo explicado en cada proceso. Su uso va a permitir a los funcionarios del CROME, a los nuevos funcionarios y a los usuarios del sistema, facilitar la comprensión del sistema interno de los procesos o actividades que se deben llevar a cabo en el CROME para cumplir con la atención satisfactoria del paciente. Es así como este instrumento que refleja los procesos de inducción, podrá resolver los problemas y/o consultas de los usuarios de una manera más explícita, rápida y didáctica. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (de la cadena paciente/proveedor de servicio)



**Ventajas en la Aplicación del Flujograma: Según Pinto ( 2008)<sup>4</sup>**, El diagrama de flujo en general ayudará en la definición, formulación, análisis y solución de los problemas que pudiesen estarse generando dentro de los procesos organizativos dentro de una institución. Por otra parte el flujo ayudará con el análisis a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos, ayudara además analizarlas etapas del proceso, con el fin tanto de mejorarlos como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.

### **2.1.2 Metodología de Aplicación**

Para la confección del flujograma, fue necesario realizar entrevistas a todos los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, pertenecientes al Centro de Responsabilidad de orientación Médica y Estadística y que además realizaren una actividad relevante para el proceso de la atención satisfactoria al cumplimiento de los objetivos de este centro de responsabilidad.

Las entrevistas se realizaron por secciones, comenzando por la Sección Admisión, donde se trató de hilar el proceso actual de esta sección, permitiendo además hacer más efectiva la actual organización que tenía esta sección, mejorando algunos procesos que hacían más engorroso el trámite para los pacientes que asisten al Consultorio de Especialidades del Hospital Clínico Herminda Martín.

Para la confección del flujograma fue necesario recopilar información bibliográfica acerca de cómo se realizan estos flujos y de la simbología a utilizar, así como también se revisaron los apuntes entregados en la Asignatura de informática II (2008) y los apuntes entregados en la asignatura de comportamiento organizacional (2008). Fue así como se analizó la información de cada unidad y se comenzó con la confección de los flujos en el programa de Microsoft Office Excel, el cual a mediados y al término de ellos fue revisado y corregido por cada jefe de sección.

Finalmente se creó un informe en Microsoft Word, en donde se detalló cada cuadro del flujo, se detalló además información importante para la explicación de los cuadros como los tipos de enfermedades que atiende cada hospital de referencia del Hospital de Chillán las enfermedades pertenecientes al AUGE y finalmente se agregó el sistema de control interno de cada sección del CROME. Esto pretende explicar la forma que tiene cada jefe de sección para controlar que se cumplan los procesos exigidos para la realización satisfactoria en el cumplimiento de los objetivos del CROME.

## **2.2 Medición de cargas laborales**

### **2.2.1 Características de la Medición de cargas de trabajo**

El estudio de cargas laborales, se compone de un conjunto de técnicas que se utilizan y se aplican para la medición de los trabajos administrativos, detectando los tiempos de trabajo en oficinas, y determinando la dotación de personal requerido, para la

---

• <sup>4</sup> PINTO Marcela, Apunte Diagramas de procesos Administrativos, Asignatura de Informática II. Universidad del Bío Bío año 2008.

eficiente ejecución de tareas y las funciones asignadas en cada área administrativa de las instituciones. Este es un tema que toma fuerza en la actualidad en las empresas, ya que, el trabajo se vuelve cada vez más administrativo, y a medida que las organizaciones se van desarrollando se crean más procesos, funciones y tareas, para lo cual, la medición es muy difícil de desarrollar, si no se cuenta con una técnica que permita obtener resultados que tiendan a la objetividad.

Realizar esta medición se vuelve esencial para desarrollar la ventaja competitiva del CROME del Hospital clínico Herminda Martín, y de esta forma agregar valor a la institución, mediante la optimización de los recursos y minimizando los tiempos de espera en los procesos generados y también en los flujos de operaciones que se realizan.

En base a lo mencionado anteriormente, se aplicó una Guía para la Medición de Cargas de Trabajo a las distintas secciones del Centro de Responsabilidad de Orientación Médica y Estadística (C.R.O.M.E) del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillan, la cual, tiene como objetivo general, establecer los requerimientos de personal del centro de responsabilidad, logrando identificar posibles déficit o excedentes de personal. Esta medición se aplicó a todo tipo de funciones, realizadas por los funcionarios, con el fin de:

- Medir los tiempos de trabajo de los funcionarios del CROME.
- Determinar tiempos estándar para medir todas las tareas o trabajos de una cada unidad
- Establecer los requerimientos de personal para el Centro de Responsabilidad.

### **2.2.2 Metodología de aplicación para la medición de cargas de trabajo para el CROME**

A continuación, se describe el instrumento utilizado para la medición de cargas laborales (**Formulario I**) en las diferentes secciones del CROME, el cual detalla, en cada ítem la información del centro de responsabilidad, y así, calcular el tiempo estándar que utiliza cada funcionario al realizar las labores exigidas para su puesto de trabajo.

**FORMULARIO N° 1**

**MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA:

FUNCIONARIO:

PUESTO DE TRABAJO:

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8					9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	PUESTO DE TRABAJO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO EN MINUTOS DE TRABAJO R POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO					TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	DIRECTIVO			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS													
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL													

Fuente: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/ayudas/dapf/cargas.pdf>

## Descripción del Formulario N°1

**Dependencia:** Se entiende por dependencia las diferentes secciones pertenecientes al CROME, donde se encuentran:

Secciones CROME
<i>Sección CROME Central</i>
<i>Sección Admisión</i>
<i>Sección Archivo de Historias Clínicas</i>
<i>Sección (G.I.P): Unidad de atención ambulatoria.</i>
<i>Unidad de atención cerrada y emergencias.</i>
<i>Unidad de informes.</i>
<i>Sección OFIMEL</i>

**Nota:** Para llenar el formulario, primero se registró el nombre de la Unidad en el encabezamiento, incluyendo también, el Nombre del funcionario, el puesto de trabajo que ocupa y la fecha, para posteriormente ejecutar la medición de las cargas de trabajo.

### PASOS PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO.

**1. Procesos por unidad:** Son una serie de etapas, las cuales siguen una secuencia y son independientes, estas buscan conseguir un resultado, para agregar valor a las prestaciones del Hospital mediante las funciones y gestiones del personal del CROME, en sus cinco secciones.

Cada uno de los procesos, tiene una salida o resultado único, el cual tiene como objetivo lograr un servicio que contribuye al cumplimiento de las metas planteadas en el estudio. Estos procesos se deben determinar, para cada uno de los productos de la unidad los cuales son anotados en la *columna 1* del **Formulario N°1**.

**2. Etapa o Fase:** Son las acciones específicas que se realizan para el desarrollo de cada proceso, estas expresan las diversas secuencias que permiten desarrollar dichos procesos, los cuales, pueden tener una o varias tareas para generar su cumplimiento y se deben registrar en la *columna 2* del **Formulario 1**.

**3. Tarea:** Son los trabajos concretos que realizan los puestos de trabajo, estos deben ser observables, medibles y repetitivos. Por cada etapa del proceso se determinan las tareas realizadas, y se registran en la *columna 3* del **Formulario N°1**.

**4. Puesto de Trabajo:** Es el cargo que ocupa cada funcionario, los cuales son definidos según los requerimientos de personal, con el fin de realizar un conjunto de operaciones, funciones y procesos, aprovechando las competencias que posea el personal. Esto se debe colocar en la *columna 4* del **Formulario N° 1**.

**5. Requisitos de la tarea:** Son el conjunto de conocimientos que se adquieren mediante estudios y experiencia, los cuales se requieren emplear para el desarrollo de la tarea analizada. Esto debe ir inserto en la **columna 5** del **Formulario N° 1**, y son los requisitos que debe tener el puesto de trabajo para la ejecución de la tarea.

**6. Cantidad promedio de veces que se repite la tarea en el mes:** Esta información se relaciona directamente con el total de productos y procesos que se desarrollan en el mes. Se obtiene según los días que debe trabajar en el mes cada funcionario y se registra en la **columna 6** del **Formulario N° 1**.

**7. Tiempo de trabajo por cada tarea (Tiempo estándar):** Se midió el tiempo de trabajo en minutos requeridos para la ejecución de cada tarea descrita en la **columna 3** y se registra en la **columna 7** del **Formulario N° 1**.

**El tiempo estándar:** Constituye el tiempo que debe obtener un empleado experimentado al efectuar a ritmo normal un trabajo específico en condiciones bien determinadas y según métodos definidos. Complementariamente, al tiempo medido de las tareas, se le agrega un tiempo suplementario por fatiga, ruido o temperatura, dependiendo de las condiciones físicas o ambientales que impidan el buen funcionamiento en las labores del puesto de trabajo.

- **Para empleos administrativos o de oficina este porcentaje de tiempo suplementario se estima en un 7%, el cual se sumara al método de tiempos estándares subjetivos, Según Gómez (2002)<sup>5</sup>, este porcentaje contempla los tiempos que puedan imposibilitar el óptimo desarrollo de las funciones de los funcionarios.**

#### **Cálculo del tiempo estándar:**

Consideraciones previas:

- Las tareas objeto de estudio deben estar perfectamente identificadas.
- Las tareas han de ser observables y medibles.

**Estándares Subjetivos:** El tiempo se calculó mediante entrevistas a los funcionarios, donde ellos describieron todas las funciones que realizan, y se estimó tiempos mínimos y tiempos máximos para la ejecución de los diversos procesos, etapas o tareas, los cuales fueron contrastados con los establecidos en el Manual organizacional del CROME, y con la supervisión del responsable de cada dependencia, basándose en su experiencia, estos tiempos se registran en la **columna 7** del **Formulario N°1**.

- 
- <sup>5</sup> Ministerio de Salud, Metodología para la Determinación de Cargas de Trabajo, Costa Rica, agosto de 2008.

<[http://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/do/productos/IV-B%20Cont%20May%2008-Dic%2008/Informe%20final%20etapa%204B%2030%20enero%202009/Anexo%202%20Productos/Anexo%202.4/Anexo%202.4.6%20Informe%20Cargas%20de%20Trabajo/Informe\\_Cargas\\_de\\_Trabajo\\_12-11-08.pdf](http://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/do/productos/IV-B%20Cont%20May%2008-Dic%2008/Informe%20final%20etapa%204B%2030%20enero%202009/Anexo%202%20Productos/Anexo%202.4/Anexo%202.4.6%20Informe%20Cargas%20de%20Trabajo/Informe_Cargas_de_Trabajo_12-11-08.pdf)>

- Este procedimiento, es útil para medir el tiempo en trabajos de tipo administrativo y de carácter intelectual donde es difícil la aplicación de otras técnicas.
- Consiste en determinar el tiempo de una tarea con base en estimaciones de tiempos realizados por personas que tienen un buen conocimiento de ellas.
- Se les pide a las personas experimentadas en la realización de las tareas, que den un tiempo mínimo, un tiempo promedio y un tiempo máximo para realizar la tarea dentro de un caso normal, no teniendo en cuenta los tiempos de las situaciones alternas que se den ocasionalmente.

El tiempo resultante para realizar la tarea se calcula con la fórmula:

$$T = (T_m + 4 T_p + T_M) / 6.$$

**Donde:**

**T** = Tiempo resultante.

**T<sub>m</sub>** = Tiempo mínimo asignado a la tarea.

**T<sub>p</sub>** = Tiempo promedio asignado a la tarea.

**T<sub>M</sub>** = Tiempo máximo asignado a la tarea.

En esta fórmula se le da más ponderación al tiempo promedio (4 veces) para que el tiempo resultante tienda hacia éste, y se divide toda la suma por 6, porque es el promedio de seis tiempos.

Este método tiene la ventaja de su facilidad, rapidez y bajo costo, tiene un grado de precisión relativo pero muy aceptable.

#### **8. Tiempo total en horas hombre en el mes de cada tarea, realizado por estamentos:**

**Nota:** Se ingresan los tiempos estándar que requieren los funcionarios para realizar sus funciones de acuerdo con la **columna 4**. Estos se clasifican por estamentos, según la forma en la cual han sido contratados, donde se consideran los siguientes:

- Administrativo
- Profesional
- Honorarios
- Técnico
- Directivo

Por lo tanto, se colocaron 5 subcolumnas para los estamentos requeridos, donde se multiplica la cantidad de veces que se repite la tarea en el mes (**columna 6**) por el tiempo estándar asignado a la tarea (**columna 7**) y el resultado se coloca en la casilla correspondiente al respectivo nivel y denominación del cargo en la subcolumna de la **columna 8** del **Formulario N°1**.

**9. Total promedio mes de horas hombre por etapa:** Para el cálculo del tiempo requerido en cada etapa: se suman los tiempos totales de las tareas de la respectiva etapa de las subcolumnas de la **columna 8**, y el total se ubica en la **columna 9** del **Formulario N°1**.

**10. Total promedio mes de horas hombre por proceso.:** Este tiempo, es el total en horas de todos los productos que nos entregó el proceso en el mes, o el total de la meta que nos se

ha propuesto elaborar en el mismo período. De esta forma, se suman todos los tiempos de cada etapa del respectivo proceso registrados en la **columna 9** y el total anótelo en la **columna 10** del **Formulario N° 1**.

**11. Cantidad de productos generados por el proceso en el mes:** Es la cantidad de productos que fueron resultados de los procesos que se elaboraron en el mes o que han sido fijados como metas.

- Se ubica esta cantidad en la **columna 11** del **Formulario N°1**.

**Nota:** La cantidad de productos anotados en la **columna 11** del **Formulario N°1** considera a los completamente terminados en el mes.

**12. Total horas requeridas mes por estamentos, por etapas y proceso.**

- Este se anota en la **Fila 12**.
- Se debe sumar el tiempo total en el mes de cada tarea por nivel y denominación del empleo de las subcolumnas de la **columna 8**, y el resultado se colocara en el penúltimo renglón de la respectiva subcolumna.
- El anterior resultado es el tiempo total utilizado de horas según el estamento al cual pertenece el funcionario.

**13. Total del personal requerido por nivel y respectiva denominación del puesto de trabajo y total del personal requerido en la dependencia. Fila 13.**

Para determinar la cantidad de personal requerido para el CROME, debemos clasificar por estamento y denominación del puesto de trabajo, esto se hace, dividiendo el correspondiente total de horas en el mes de las subcolumnas de la **columna 8**, por el tiempo real de horas que trabajan los funcionarios en el mes, las cuales, según denominación de empleo son las siguientes:

Detalle	Contrata y Titular Según Garantías			Honorarios	4° Turno
Horas Semanales de Trabajo	44	44	44	45	44
Horas de Trabajo Mensual	176	176	176	180	176

El resultado de la división se coloca en el último renglón de la subcolumna respectiva.

- Las horas de trabajo en el mes, se calculan así: La jornada semanal de trabajo por empleado a contrata y Titular es de 44 horas semanales, Por lo cual, si se trabaja 5 días a la semana, correspondería trabajar cada día 8,8 horas.
- Para el caso de los trabajadores por sistema de Honorarios, su jornada es de 45 horas semanales considerando a su vez, los 5 días a las semana de trabajo, esto corresponde a trabajar 9 horas diarias en promedio, aquí no se considera el horario de colación que es de media hora adicional.
- Los trabajadores de 4° turno trabajan 12 horas por jornada, con una secuencia de turnos de Largo, Noche, Libre, Libre. Pero hay que considerar que ellos deben cumplir con 44 horas semanales por contrato, al igual que los trabajadores a contrata

y titular. En síntesis, considerando las 44 horas semanales y dividiéndolas por un promedio de 3,5 días de trabajo a la semana nos da una jornada de 12,5 horas por jornada.

Ahora, para el cálculo de los días de trabajo anuales, se tomaron las siguientes consideraciones:

Para los funcionarios de contrata y titular como funcionarios a Honorarios se tomó en cuenta los 365 días del año, y se le descontaron los siguientes ítems, días administrativos, de los cuales se calculó un promedio, estimando el total de días administrativos utilizados por cada trabajador en el año 2010, hay que considerar que legalmente se puede acceder a 6 días administrativos al año. También se descontó los días de vacaciones, estos variaron según el grado y las garantías que posea cada trabajador, de esta forma, encontramos trabajadores que pueden acceder a 15, 20 o 25 días de vacaciones legales. Otros descuentos son los 52 sábados y 52 domingos que posee el año, ya que, las jornadas laborales son de lunes a viernes. Finalmente se realizó el descuento de los días festivos que se encuentran agendados en el calendario, los cuales son 15 días para el año 2011.

- Los resultados del cálculo de días trabajados anualmente se encuentra en la siguiente tabla:

Detalle en días	Contrata y Titular Según Garantías			Honorarios
Días del Año	365	365	365	365
Días Administrativos (-)	4	4	4	4
Vacaciones Según Garantías (-)	15	20	25	15
Sábados (-)	52	52	52	52
Domingos (-)	52	52	52	52
Feridos Anuales (-)	15	15	15	15
<b>Total Días de trabajo al Año</b>	<b>227</b>	<b>222</b>	<b>217</b>	<b>227</b>

Cabe recalcar que los funcionarios de 4° turno tiene una forma distinta de trabajo, para lo cual, los días de trabajo anual son distintos. El cálculo, se realizó de la siguiente forma:

La jornada laboral en promedio anual, se calculo considerando el sistema de turnos que poseen los funcionarios en su jornada laboral, la cual está establecida, como un turno largo, un turno de noche y 2 días libres, esto es una secuencia que se repite para todo el año, sin importar feriados y fines de semana entonces se trabaja en promedio 3,5 días semanales multiplicado por 52 semanas, nos da un resultado de 182 días al año, descontando días administrativos y vacaciones, las cuales son de 25 días, se obtiene los siguientes resultados:

Detalle en días	4° Turno
Jornadas Laborales en promedio Anual	182,5
Vacaciones (-)	25
<b>Total Días de trabajo al Año</b>	<b>158</b>



Entonces:

**Contrata y Titular 20 días al mes x 8,8 horas al día = 176 horas de trabajo al mes.**

**Honorarios 20 días al mes x 9 horas al día = 180 horas de trabajo al mes.**

**4º Turno 14.6 días al mes x 12 horas por jornada laboral = 176 horas de trabajo al mes.**

Ahora, si se descuenta la media Hora de Colación diaria, que es un tiempo que no constituye producción en la Jornada laboral, las horas reales de trabajo mensual quedan de la siguiente forma:

Entonces:

**Contrata y Titular (30 minutos diarios \* 20 Días) / 60 = 10 Horas de Colación Mensual.**

**176 Horas Mensuales – 10 Horas de Colación = 166 Horas Reales al Mes.**

**Honorarios (30 minutos diarios \* 20 Días) / 60 = 10 Horas de Colación Mensual.**

**180 Horas Mensuales - 10 Horas de Colación = 170 Horas Reales al Mes.**

**4º Turno (30 minutos diarios \* 20 Días) / 60 = 10 Horas de Colación Mensual.**

**176 Horas Mensuales – 10 Horas de Colación = 166 Horas Reales al Mes.**

**Nota:** El total de personal requerido en la dependencia es igual a la suma de todos los requerimientos de personal por nivel y denominación del puesto de trabajo de la última casilla de las subcolumnas de la **columna 8**.

También es igual a lo obtenido al dividir el tiempo total de todas las etapas (**columna 9**) o de los procesos (**columna 10**) por el número de horas mensuales, dependiendo de cada trabajador.

Entonces:

**Hora resultantes de las subcolumnas de la columna 8 = Requerimiento de personal Horas Mensuales por empleado**

*Una vez terminado el estudio de cargas de trabajo de la dependencia se deben hacer las siguientes consideraciones:*

- Determinar si sobra o falta personal en la dependencia.
- Después de haber obtenido el total del personal por cada nivel, se procede a hacer el **Formulario N° 2**, donde se resumen los requerimientos de personal, entregados en el Formulario 1 según estamentos
- Al conocer la cantidad de horas hombre y el nivel de los empleos utilizados en cada etapa y en todo el proceso, podemos hallar su costo en lo relacionado a la parte de nómina, y así utilizar esta información para análisis de productividad o estudio

- más riguroso de aquellas etapas que estén generando los mayores costos.
- Determinar cuáles cargos están recargados de trabajo y cuáles están subutilizados y por lo tanto cómo utilizarlos en otras dependencias o reasignar funciones en la misma, aprovechando las ventajas de tener la planta de personal globalizada.

Ejemplo:

- Un cargo para el cual se requiera 1.55 puestos de trabajo: Está recargado de trabajo.
- Un cargo para el cual se requiera 0.55 puestos de trabajo: Está subutilizado.

## *FORMULARIO N° 2*

### *PERSONAL REQUERIDO EN LA SECCION (G.I.P)*

---

Para trabajar con el formulario N° 2, el que se utiliza para calcular el personal requerido por la sección, es necesario utilizar los resultados del formulario N°1, para ello, se trasladan todos los totales del personal requerido por cada nivel, esto se encuentra en la última casilla de las subcolumnas de la **columna 8** del **Formulario N° 1**, el cual, se haya elaborado para cada dependencia.

Luego, en el **Formulario N° 2** se suman horizontalmente los requerimientos de personal de cada dependencia, y nos da la cantidad de puestos de trabajo requerida para la misma. Esta información es la que se trasladaría a la correspondiente fila en el **Formulario N° 2**.

Se suman verticalmente en cada columna los requerimientos de personal de cada nivel y nos da el número de puestos de trabajo requeridos del mismo en la institución.

La suma de los puestos de trabajo requeridos para todas las dependencias, nos entrega el total de puestos de trabajo de la sección.

Por último, para verificar la exactitud de la información registrada se suman las personas requeridas en cada dependencia (última columna del **Formulario N°2**, y debe ser igual al total de la sumatoria de la última fila.

FORMULARIO 2

PERSONAL REQUERIDO EN LA SECCION (G.I.P)

DEPENDENCIA	PUESTO DE TRABAJO	ESTAMENTOS					TOTAL POR DEPENDENCIA
		PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	HONORARIOS	DIRECTIVO	
TOTAL PERSONAL REQUERIDO							

Fuente: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/ayudas/dapf/cargas>.

### **CAPITULO III**

#### **RESULTADOS**

---

##### **3.1. Soluciones a las debilidades detectadas en las distintas secciones del centro de responsabilidad de orientación médica y estadística (C.R.O.M.E).**

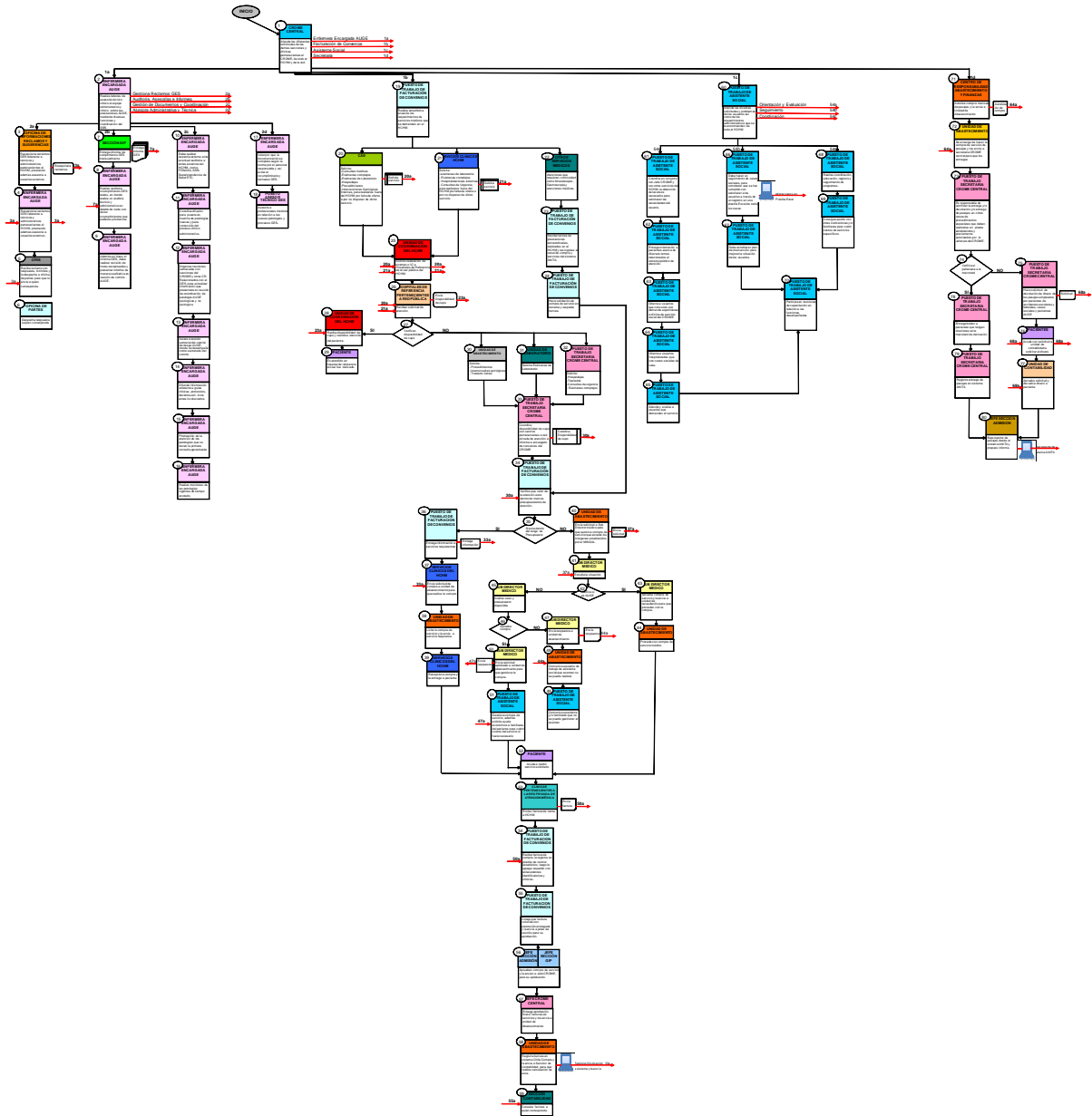
Una de las mayores debilidades detectadas en este centro de responsabilidad desde el punto de vista de los procesos analizados es la falta de información existente en los actuales procesos administrativos, ya que, no existe una formalización de los procesos administrativos de este centro de responsabilidad, los cuales son conocidos por los funcionarios en sus puesto de trabajo, pero no existe un documento definido, que permita la fácil comprensión de estos, lo que impide tener un proceso de inducción adecuado para los nuevos integrantes de este equipo de trabajo, lo cual resulta muy complicado de entender, considerando que los procesos son muchos y variados, los que además dependen de distintos factores como las enfermedades y su clasificación (si pertenece al sistema AUGE o no), derivaciones y servicios clínicos, así como los distintos sistemas de control interno y distintas solicitudes que se deben atender en este centro de responsabilidad, los cuales provienen de toda la red de salud y de los diferentes entes relacionados que necesitan obtener algún tipo de información referente a las actividades y servicios médicos que este centro de responsabilidad maneja.

Para dar soluciones a las debilidades detectadas, se realizó la formalización de los procesos administrativos del CROME, a través de un flujograma que represente a las cinco unidades que componen este centro de responsabilidad. Estos flujogramas se presentan a continuación, pero por lo extenso de su contenido y para una mejor comprensión de los pasos y lo que ello implica en cada caso, es que estos se muestran de manera didáctica y por partes en los anexos, además a continuación de cada uno de ellos va una explicación de cada cuadro del flujo, en donde además, se adjunta información relevante para una mejor comprensión de la actividad que implica el cuadro del flujograma.

Otra debilidad importante que se detectó en este proyecto, es la falta de un estudio real de los tiempos que se emplea en las distintas actividades administrativas que se realizan dentro de este centro de responsabilidad, para definir el requerimiento real de personal, y así, funcionar de manera óptima y eficiente dentro de cada sección de este centro de responsabilidad, es por ello que además se implementó un estudio de medición de carga laboral, en donde se obtuvieron resultados acerca de los tiempos estimados de trabajo efectivo dentro de las unidades y de los tiempos muertos que se generan por cada funcionario, esto permitió tomar medidas correctivas y ver la real necesidad de personal y generar además los cambios que sean necesarios para mejorar el sistema administrativo interno, lo que se traducirá finalmente en la optimización de recursos de la entidad y en la eficiencia de las labores administrativas.

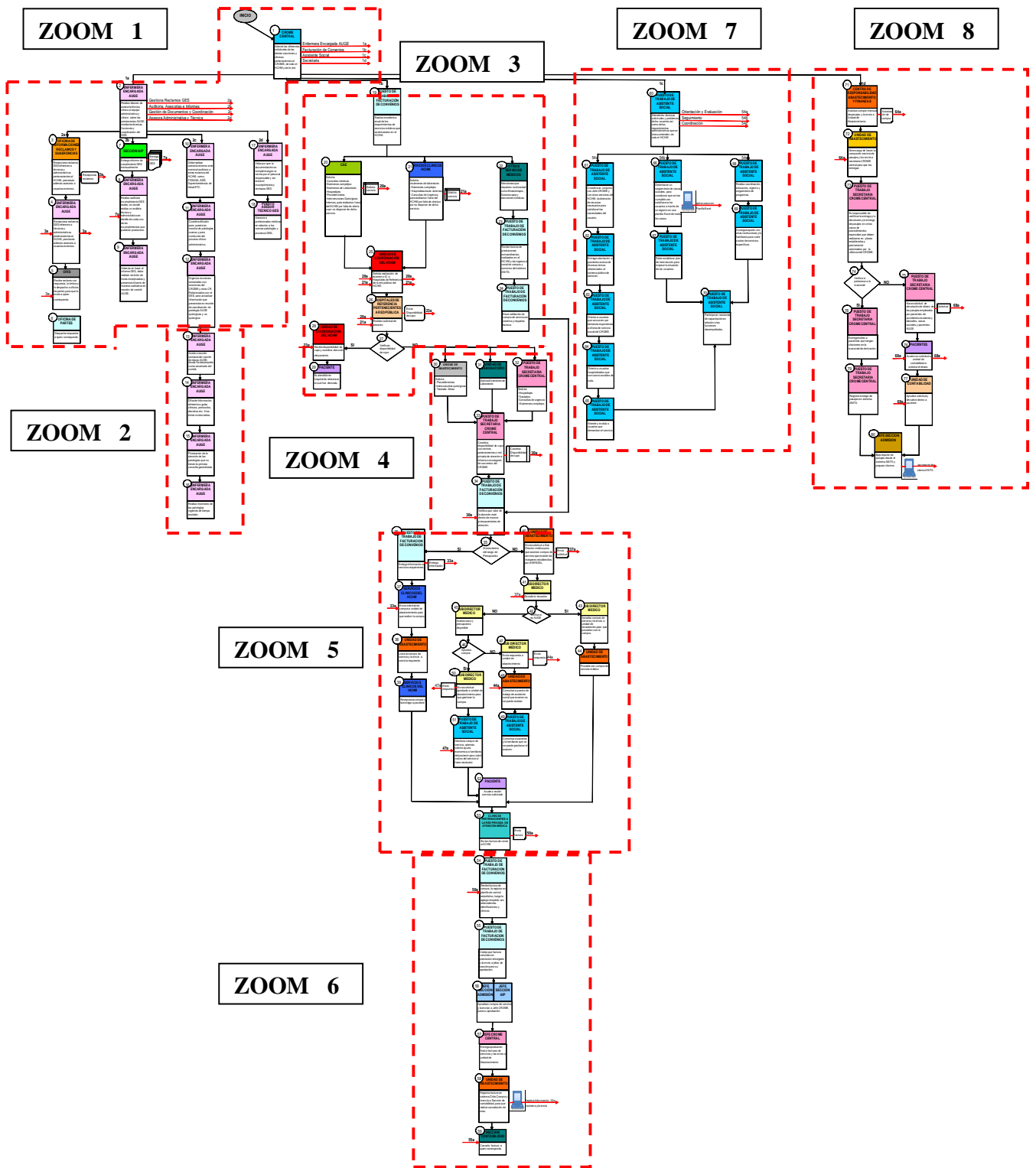
3.1 a RESULTADOS FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL GRAFICO 3



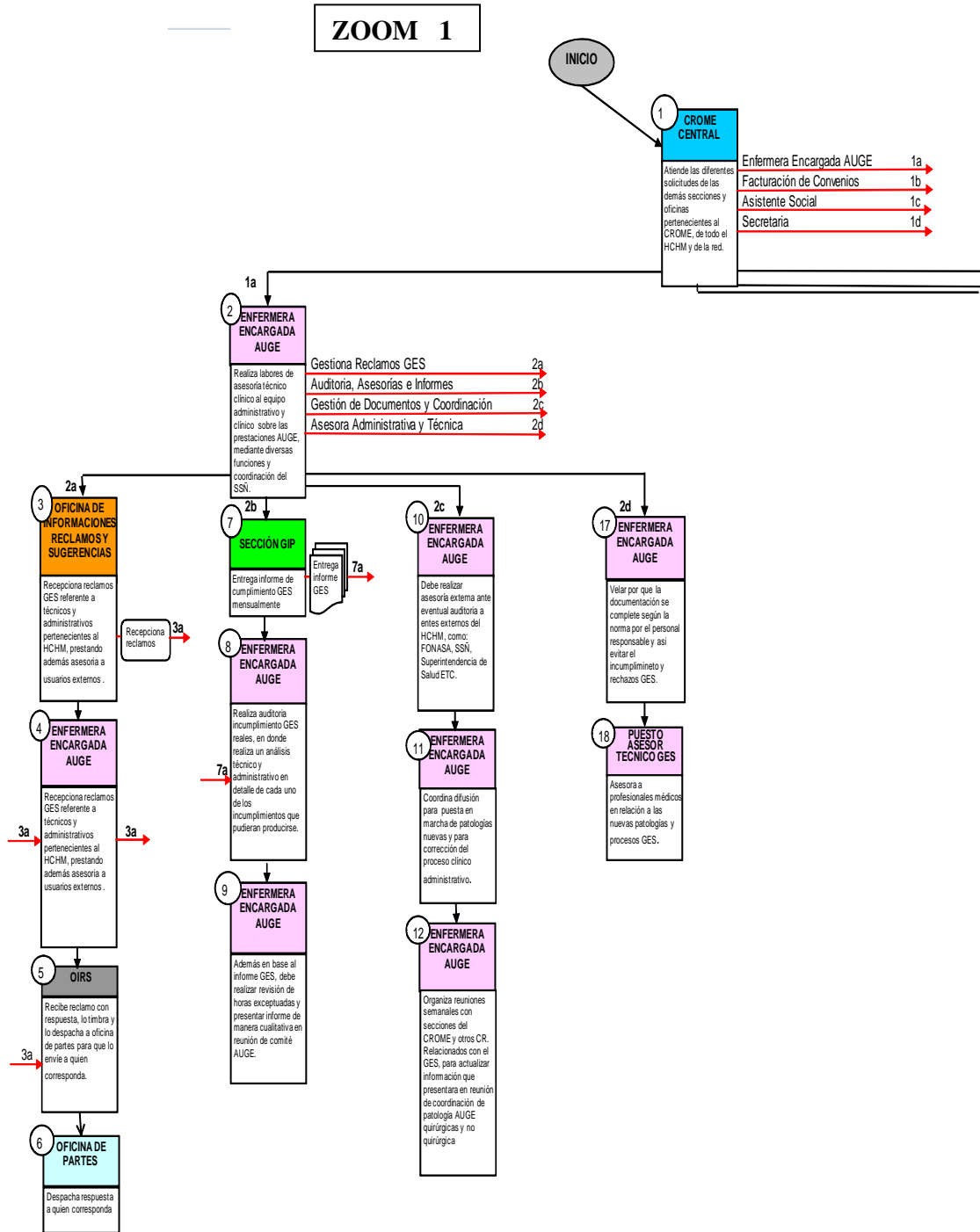
Fuente: Confección Propia

### FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL



Fuente: Confección Propia

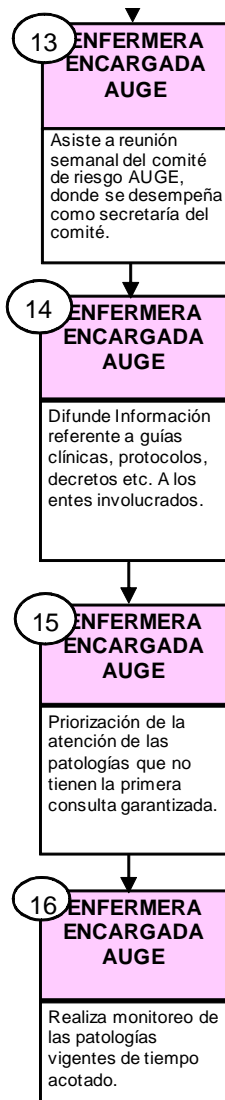
FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL



Fuente: Confección Propia

FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL

**ZOOM 2**

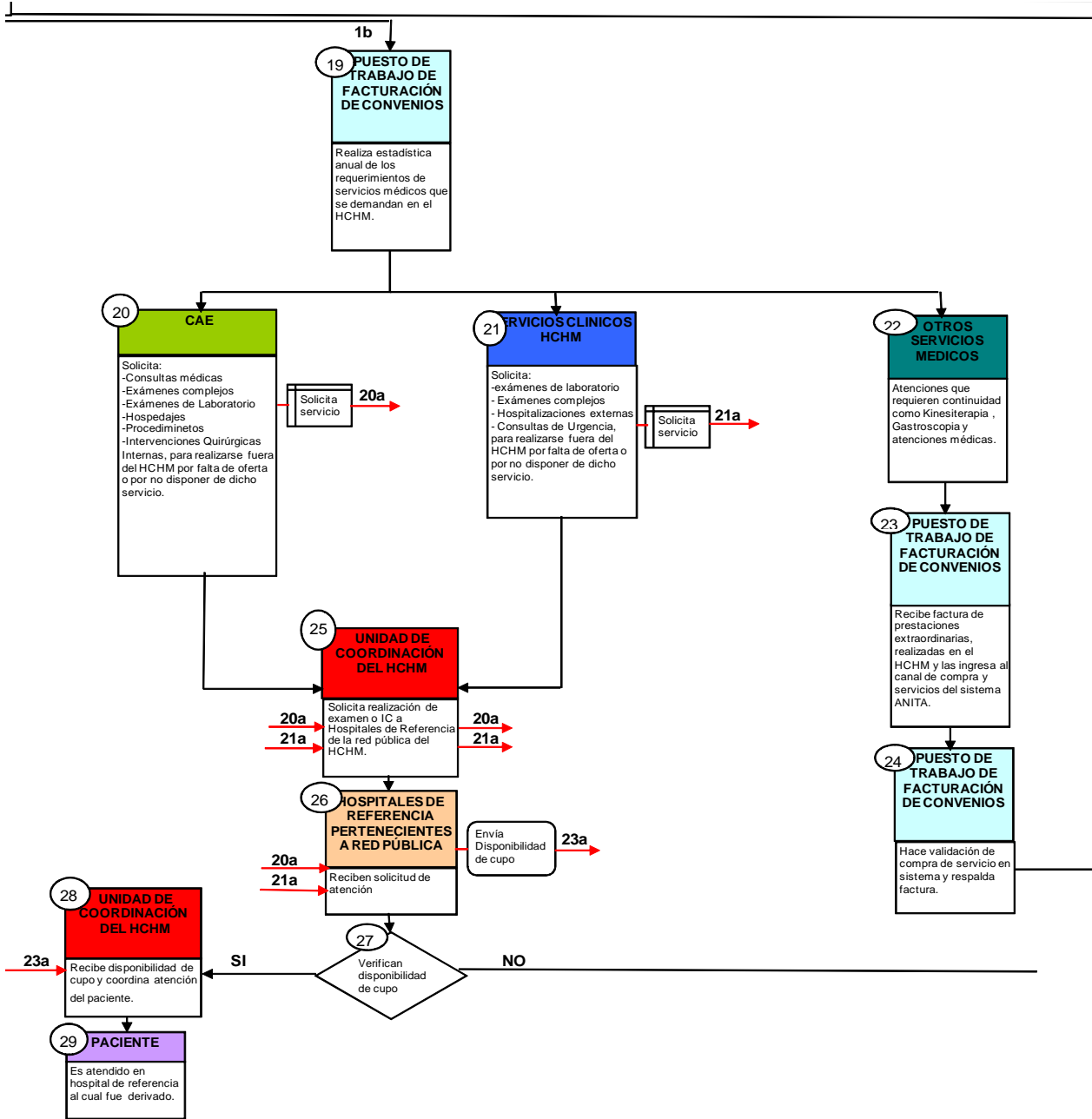


Fuente: Confección Propia



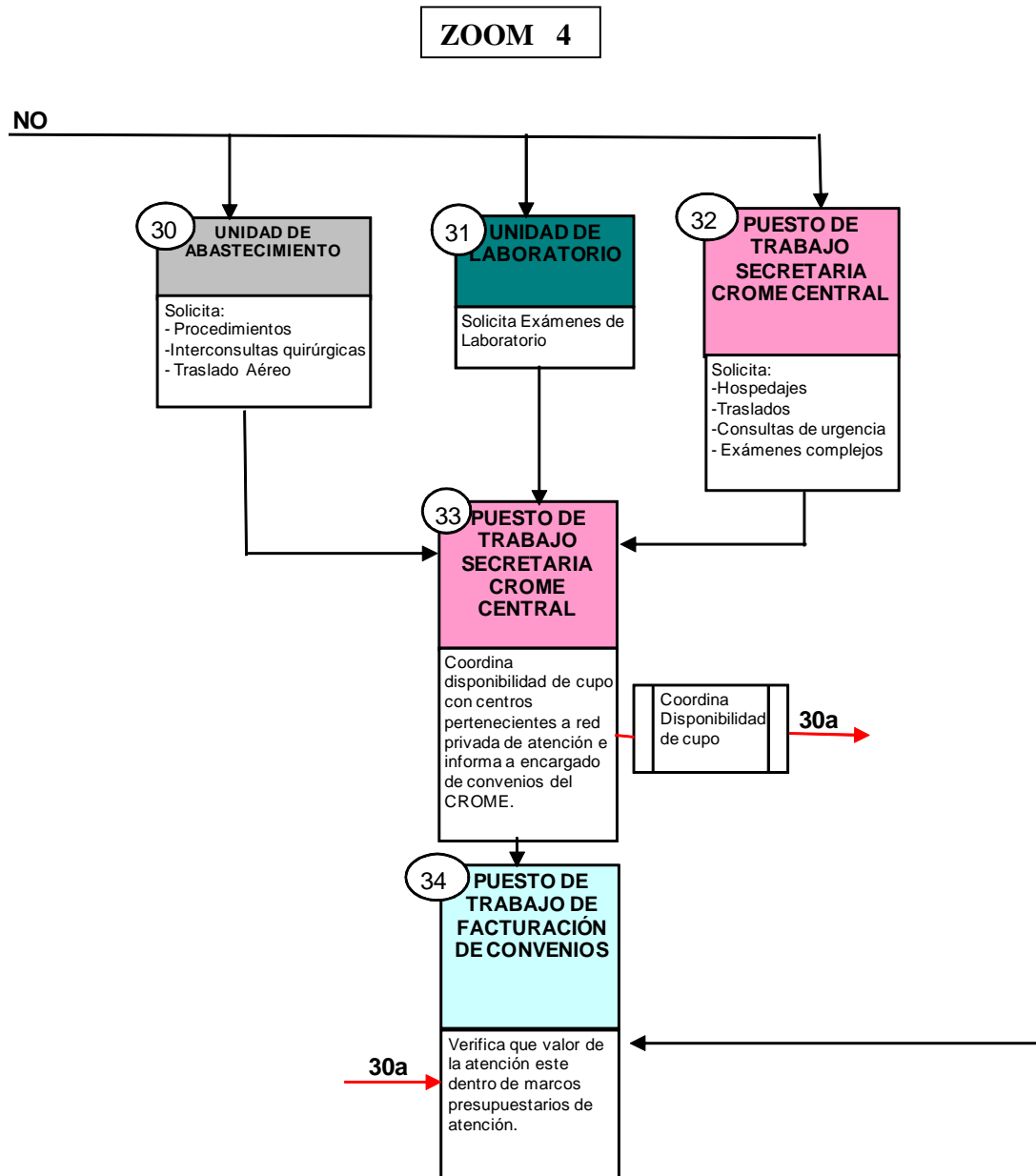
FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL

ZOOM 3



Fuente: Confección Propia

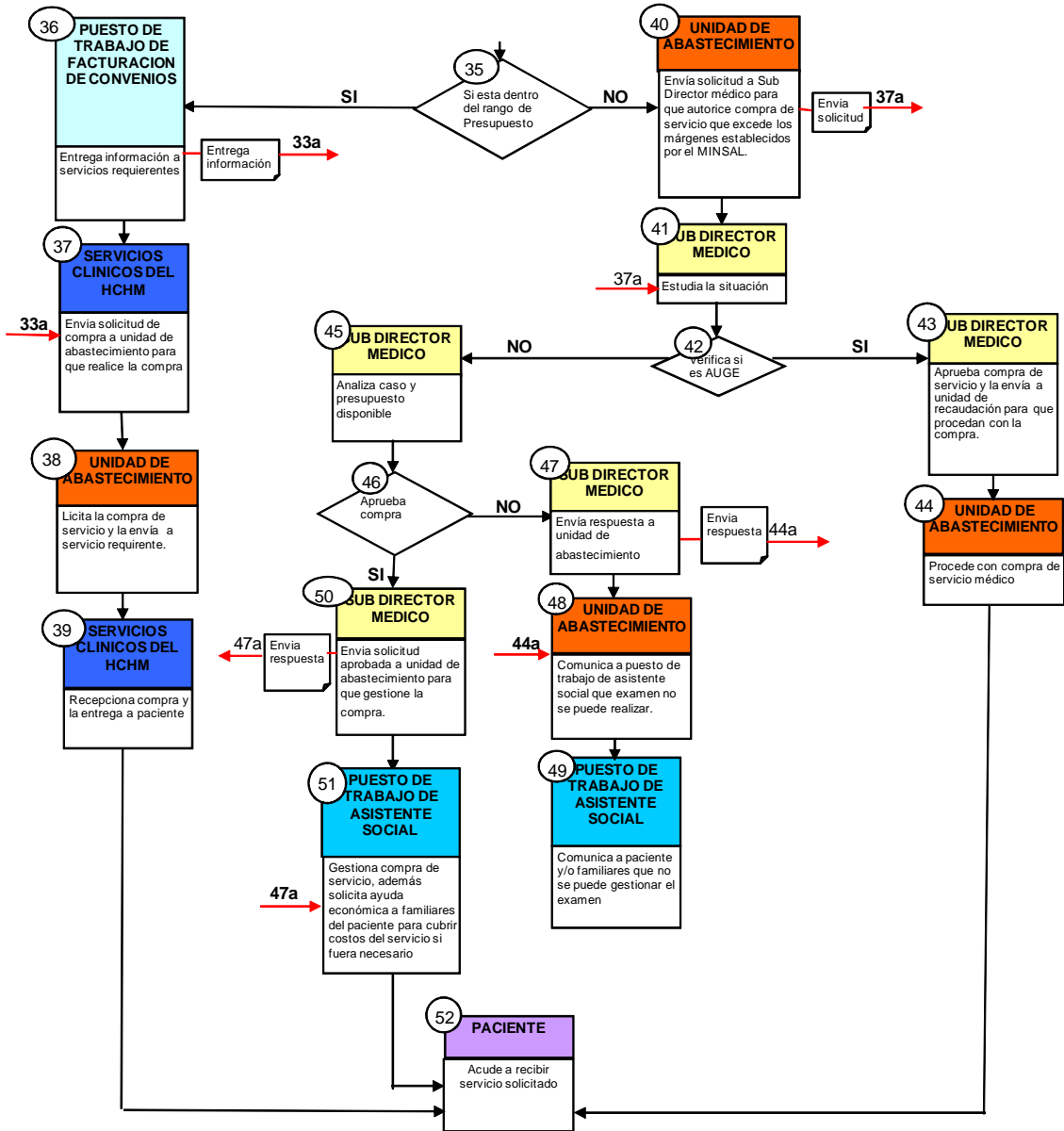
FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL



Fuente: Confección Propia

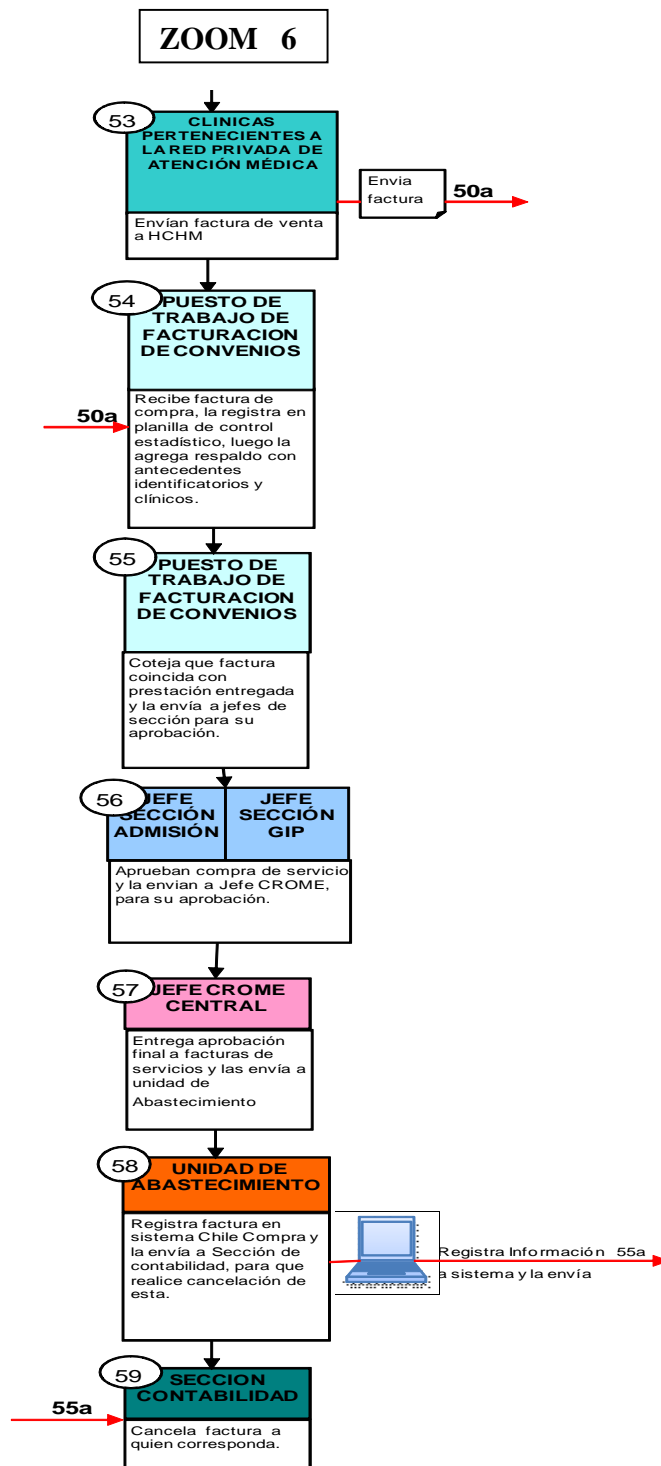
FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL

ZOOM 5



Fuente: Confección Propia

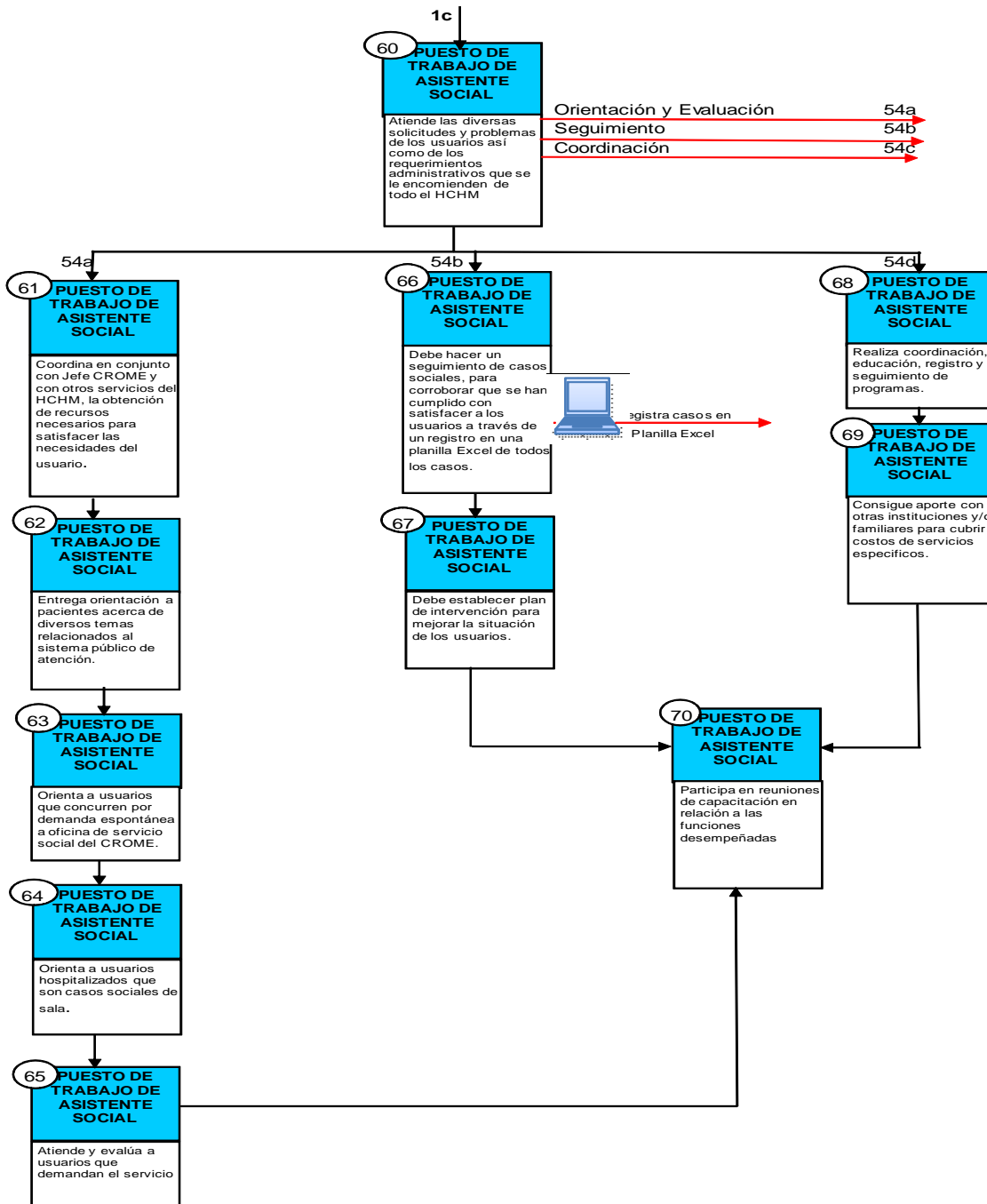
FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL



Fuente: Confección Propia

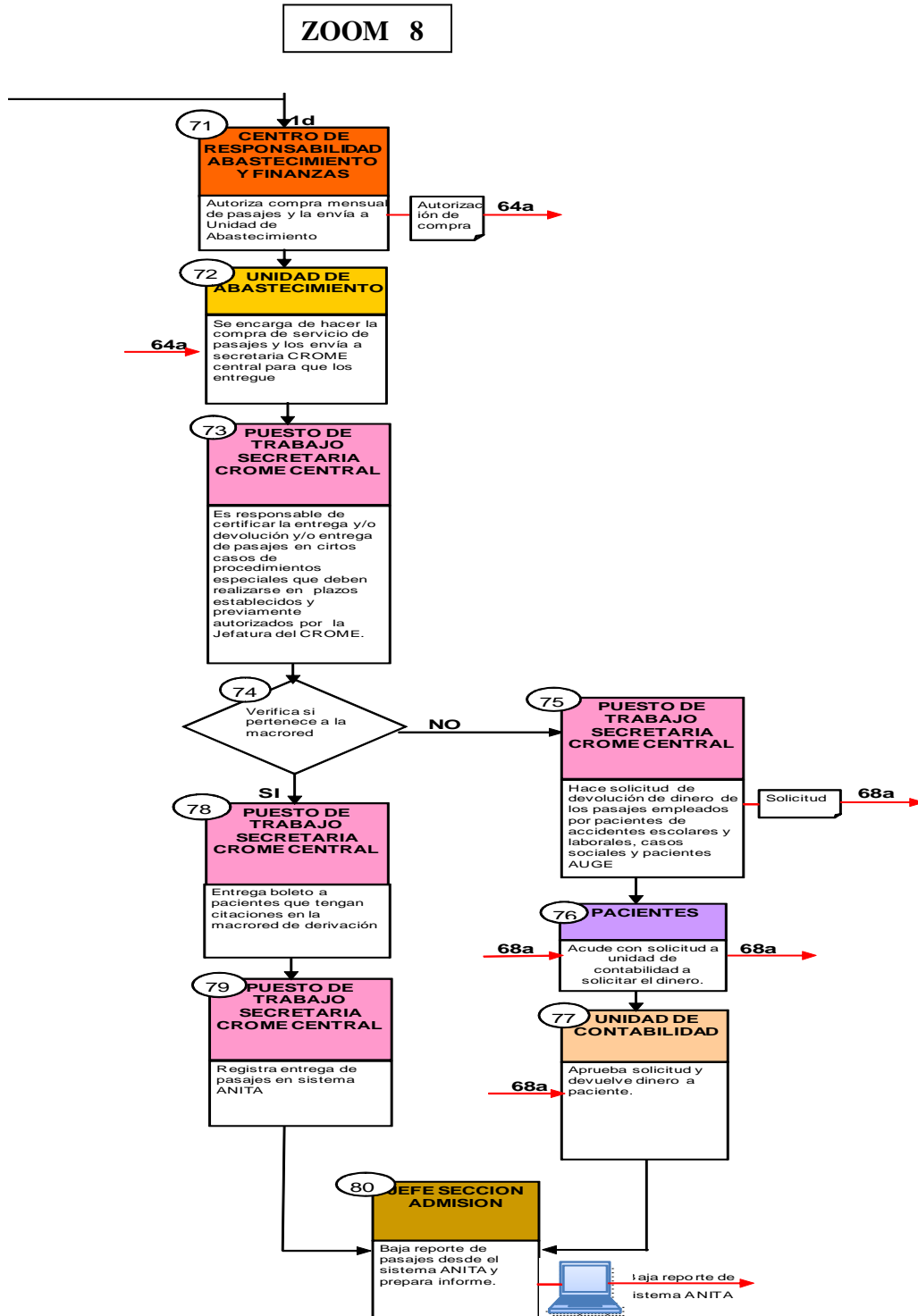
FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL

ZOOM 7



Fuente: Confección Propia

FLUJOGRAMA C.R.O.M.E.CENTRAL



Fuente: Confección Propia

## GUÍA EXPLICATIVA DEL FLUJOGRAMA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ESTA SECCIÓN.

### INICIO

1. El CROME Central, Atiende las diferentes solicitudes de las demás secciones y oficinas pertenecientes al CROME, de todo el HCHM y de la red. Su Jefe además es la encargada de canalizar, coordinar y velar por el cumplimiento de las labores encomendadas a las demás secciones y oficinas pertenecientes al CROME del HCHM, referentes a citaciones, información estadísticas, derivaciones de pacientes etc.

Dentro de la Oficina del CROME Central, se encuentran distintos puestos de trabajo los que deben realizar diferentes tareas según sean los requerimientos del servicio que otorga el HCHM. Entre ellos encontramos el puesto de trabajo de enfermera encargada AUGE, el puesto de trabajo de facturación de convenios, el puesto de trabajo de asistente social y el puesto de trabajo de la secretaria del CROME Central.

### ENFERMERA ENCARGADA AUGE

Tiene la responsabilidad clínica administrativa del técnico paramédico de los pacientes que asisten a kinesiterapia a concepción y la responsabilidad de asesorar al equipo administrativo de las prestaciones AUGE

#### *Gestiona Reclamos GES*

2. El Puesto de Trabajo de Enfermera Encargada AUGE, realiza labores de asesoría técnico clínico al equipo administrativo y clínico sobre las prestaciones AUGE, mediante diversas funciones y coordinación del SSÑ.
3. La Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias, recepciona reclamos GES referente a técnicos y administrativos pertenecientes al HCHM, prestando además asesoría a usuarios externos.
4. Enfermera Encargada AUGE, recepciona reclamos GES referente a técnicos y administrativos pertenecientes al HCHM, gestionando todos los reclamos GES con los involucrados técnicos y administrativos respectivos, consolidando una respuesta y enviándolo dentro del plazo establecido. Dicha respuesta la envía a la OIRS para su despacho y otra copia a Jefe CROME, para su conocimiento.
5. La OIRS (Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias), recepciona respuesta, la timbra y la despacha mediante la oficina de partes del HCHM.
6. La Oficina de Partes, despacha respuesta a quien corresponda.

#### *Realiza Auditorias Asesoría e Informes*

7. La sección GIP, le entrega informe mensual de cumplimiento GES (Gestión Revisión Exceptuados) ambulatorios exceptuadas por criterio médico y administrativo, a modo de definir las acciones a seguir en cuanto a la dación de

nuevas horas, contrarreferencia a la AP, presentación de casos médico tratante o definitivamente si corresponde según criterios de cierre de casos.

8. Enfermera Encargada AUGE, realiza auditoria incumplimiento GES reales, en donde realiza un análisis técnico y administrativo en detalle de cada uno de los incumplimientos que pudieran producirse.
9. Enfermera Encargada de AUGE, debe además basarse en informe GES, para realizar revisión de horas exceptuadas y presentar informe de manera cualitativa en reunión de comité AUGE, en donde actúa como secretaria de dicho comité enviando acta máximo con dos días hábiles de desfase.

#### *Gestión de Documentos y Coordinación*

10. Enfermera Encargada AUGE, debe realizar asesoría externa ante eventual auditoria a entes externos del HCHM, como: FONASA, SSÑ, Superintendencia de Salud ETC. Deberá estar disponible para realizar revisión de HHCC y aportar todo el conocimiento técnico en apoyo para que equipo administrativo pueda gestionar todo el material que sea necesario, como formularios, ordenes de exámenes, asignación de horas etc.
11. Enfermera Encargada AUGE, coordina difusión para puesta en marcha de patologías nuevas y para corrección del proceso clínico administrativo.
12. Enfermera Encargada AUGE, organiza reuniones semanales con secciones del CROME y otros CR Relacionados con el GES, para actualizar información que presentara en reunión de coordinación de patología AUGE quirúrgicas y no quirúrgica.
13. Enfermera Encargada AUGE, asiste a reunión semanal del comité de riesgo AUGE, donde se desempeña como secretaria del comité.
14. Enfermera Encargada AUGE, difunde Información referente a guías clínicas, protocolos, decretos etc. A los entes involucrados.
15. Enfermera Encargada AUGE, realiza priorización de la atención de las patologías que no tienen la primera consulta garantizada.
16. Realiza monitoreo de las patologías vigentes de tiempo acotado.

#### *Asesoría Administrativa y Técnica*

17. Enfermera Encargada AUGE, debe velar por que la documentación se complete según la norma por el personal responsable y así evitar el incumplimiento y rechazos GES.
18. Enfermera Encargada AUGE, asesora a profesionales médicos en relación a las nuevas patologías y procesos GES.

#### *FACTURACIÓN DE CONVENIOS*

19. Puesto de Trabajo de Facturación de Convenios, realiza estadística anual de los requerimientos de servicios médicos que se demandan en el HCHM, esto lo realiza bajando reportes desde el sistema ANITA, para Luego traspasar la información a una planilla Excel donde lleva un reporte estadístico de cada requerimiento clínico que demandan los usuarios del HCHM. Posteriormente recibe solicitudes de



prestaciones de servicios que van desde el CAE y del resto de los Servicios Clínicos del HCHM.

20. Si la solicitud viene del CAE, estos solicitan a unidad de coordinación lo siguiente:
- Consultas médicas
  - Exámenes complejos
  - Exámenes de Laboratorio
  - Hospedajes
  - Procedimientos
  - Intervenciones Quirúrgicas Internas, para realizarse fuera del HCHM por falta de oferta o por no disponer de dicho servicio.
21. Si la Solicitud viene de los servicios clínicos del HCHM, estos solicitan a unidad de coordinación lo siguiente:
- exámenes de laboratorio
  - Exámenes complejos
  - Hospitalizaciones externas
  - Consultas de Urgencia, para realizarse fuera del HCHM por falta de oferta o por no disponer de dicho servicio.
22. Si el tipo de atención corresponde a servicios médicos especiales como kinesiología, Gastroscopía u atenciones médicas especiales que requieren continuidad en tratamientos específicos, los distintos servicios médicos del HCHM, envían solicitud de compra de servicios a Puesto de Trabajo de Facturación de Convenios.
23. El Puesto de Trabajo de Facturación de Convenios, recibe factura de prestaciones extraordinarias, realizadas en el HCHM y las ingresa al canal de compra y servicios del sistema ANITA.
24. Posteriormente, hace validación de compra de servicio en sistema y respalda factura. Posteriormente verifica que presupuesto de atención este dentro de los rangos de presupuesto N°34.
25. Unidad de Coordinación, solicita realización de examen o IC a Hospitales de Referencia de la red pública del HCHM.
26. Hospitales de Referencia Pertenecientes a la Red Pública de Salud, reciben solicitud de atención médica y/o examen.
27. El Hospital de Referencia Perteneciente a la Red Pública de Salud al cual se solicito la prestación, verifica si cuenta con la disponibilidad del servicio o no.

#### *Si Tiene Disponibilidad*

28. Si Hospital de Referencia Perteneciente a la Red Pública de Atención cuenta con la disponibilidad de atención, envía información a Unidad de Coordinación del HCHM, la cual recibe disponibilidad de cupo y coordina atención del paciente.
29. El Paciente, es atendido en hospital de referencia al cual fue derivado.

#### *Si No tiene Disponibilidad*

30. La Unidad de Abastecimiento Solicita:
- Procedimientos
  - Interconsultas Quirúrgicas

- Traslado Aéreo
- 31. La Unidad de Laboratorio, solicita Exámenes de Laboratorio
- 32. El Puesto de Trabajo de Secretaria CROME Central, Solicita:
  - Hospedajes
  - Traslados
  - Consultas de urgencia
  - Exámenes complejos
- 33. El Puesto de Trabajo de Secretaria CROME Central, coordina disponibilidad de cupo con centros pertenecientes a red privada de atención e informa a encargado de convenios del CROME.
- 34. EL Puesto de Trabajo Facturación de Convenios, verifica que valor de la atención este dentro de marcos presupuestarios de atención.
- 35. Luego verifica si esta dentro del rango de presupuesto.

*Si Esta Dentro del Presupuesto*

- 36. Si esta dentro del presupuesto, El Puesto de Trabajo de Facturación de Convenios, entrega información a servicios requirentes.
- 37. Servicios Clínicos del HCHM, envía solicitud de compra a unidad de abastecimiento para que realice la compra.
- 38. Unidad de Abastecimiento, Licita la compra de servicio y la envía a servicio requirente.
- 39. Servicios Clínicos del HCHM, recepciona compra y la entrega a paciente

*Si No Está Dentro del Presupuesto*

- 40. Unidad de Abastecimiento, Envía solicitud a Sub Director médico para que autorice compra de servicio que excede los márgenes establecidos por el MINSAL.
- 41. Sub Director Médico, estudia la situación del paciente
- 42. Luego verifica si paciente es AUGE o no

*Si es AUGE*

- 43. Sub Director Médico, aprueba compra de servicio y la envía a unidad de abastecimiento para que procedan con la compra.
- 44. Unidad de Abastecimiento, procede con compra de servicio médico.

*Si No es AUGE*

- 45. Sub Director Médico, analiza caso y presupuesto disponible
- 46. Luego ve si aprueba compra

*Si no la Aprueba*

- 47. Sub Director Médico, envía respuesta a unidad de abastecimiento
- 48. Unidad de Abastecimiento, comunica a puesto de trabajo de asistente social que examen no se puede realizar

49. EL Puesto de Trabajo de Asistente Social, comunica a paciente y/o familiares que no se puede gestionar el examen.

*Si Aprueba*

50. Sub Director Médico, envía solicitud aprobada a unidad de abastecimiento para que gestione la compra.
51. Puesto de Trabajo de Asistente Social, gestiona compra de servicios, además solicita ayuda económica a familiares del paciente para cubrir costos del servicio si fuera necesario.
52. En caso de que el servicio este dentro de los rangos de presupuesto y que se aprueba la compra de este, el paciente acude a recibir servicio solicitado.
53. Clínicas Pertenecientes a la Red Privada de Atención Médica, envían factura de venta a HCHM.
54. Puesto de Trabajo de Facturación y Convenios, Recibe factura de compra, la registra en planilla de control estadístico, luego la agrega respaldo con antecedentes identificatorios y clínicos.
55. Puesto de Trabajo de Facturación y Convenios, coteja que factura coincida con prestación entregada y la envía a jefes de sección para su aprobación.
56. Jefe Sección Admisión y Jefe Sección GIP, respectivamente, visan facturas y las envían a Jefe CROME para su aprobación final.
57. Jefe CROME Central, entrega aprobación final a facturas de servicios y las envía a Unidad de Abastecimiento.
58. Unidad de Abastecimiento, Registra factura en sistema Chile Compra y la envía a Sección de contabilidad, para que realice cancelación de esta.
59. Sección Contabilidad, cancela factura a quien corresponda.

*PUESTO DE TRABAJO ASISTENTE SOCIAL*

60. EL Puesto de Trabajo de Asistente Social, Atiende las diversas solicitudes y problemas de los usuarios así como de los requerimientos administrativos que se le encomienden como:
- Orientación y Evaluación
  - Seguimiento
  - Coordinación de casos

*Si Es Orientación y Evaluación*

61. El Puesto de Trabajo de Asistente Social, Coordina en conjunto con Jefe CROME y con otros servicios del HCHM, la obtención de recursos necesarios para satisfacer las necesidades del usuario.
62. El Puesto de Trabajo de Asistente Social, entrega orientación a pacientes acerca de diversos temas relacionados al sistema público de atención, como información general, previsional, trámites de adopción, para acceder atención médica, beneficios sociales.

63. Además, El Puesto de Trabajo de Asistente Social, Orienta a usuarios que concurren por demanda espontánea a oficina de servicio social del CROME.
64. El Puesto de Trabajo de Asistente Social, orienta a usuarios hospitalizados que son casos sociales de sala (usuarios que no pueden cancelar las prestaciones de su hospitalización, usuarios sin identidad, usuarios en situación de abandono, fallecidos, NN).
65. Finalmente, atiende y evalúa a usuarios que demandan el servicio.

#### *Si Es Seguimiento*

66. El Puesto de Trabajo de Asistente Social, Debe hacer un seguimiento de casos sociales, para corroborar que se haya cumplido con satisfacer a los usuarios, eso lo hace, a través de un registro en una planilla Excel de todos los casos.
67. Además, debe establecer plan de intervención para mejorar la situación de los usuarios.

#### *Si es Coordinación*

68. El Puesto de Trabajo de Asistente Social, Realiza coordinación, educación, registro y seguimiento de programas.
69. Luego, Consigue aporte con otras instituciones y/o familiares para cubrir costos de servicios específicos.
70. Finalmente El Puesto de Trabajo de Asistente Social, una vez establecidas las funciones anteriores, participa en reuniones de capacitación en relación a las funciones desempeñadas.

#### *Puesto de Trabajo Secretaria CROME Central*

71. EL Centro de Responsabilidad Abastecimiento y Finanzas, Autoriza compra mensual de pasajes y la envía a Unidad de Abastecimiento.
72. Unidad de Abastecimiento, se encarga de hacer la compra de servicio de pasajes y los envía a secretaria CROME central para que los entregue.
73. Puesto de Trabajo Secretaria CROME Central, Es responsable de certificar la devolución de pasajes y otros procedimientos especiales en los plazos que establezca y autorice la Jefatura del CROME.
74. Luego verifica si pertenece a la Macrored.

#### *Si No Pertenece a Macrored*

75. El Puesto de Trabajo Secretaria CROME Central, Hace solicitud de devolución de dinero de los pasajes empleados por pacientes de accidentes escolares y laborales, casos sociales y pacientes AUGE.
76. El Paciente, Acude con solicitud a unidad de contabilidad a solicitar el dinero.
77. La Unidad de Contabilidad, aprueba solicitud y devuelve dinero a paciente.

#### *Si Pertenece a Macrored*

78. El Puesto de Trabajo de Secretaria CROME Central, entrega boleto a pacientes que tengan citaciones en la macrored de derivación.
79. El Puesto de Trabajo de Secretaria CROME Central, registra entrega de pasajes en sistema ANITA.
80. Finalmente, el Jefe de la Sección Admisión, baja reporte de pasajes desde el sistema ANITA y prepara informe.

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

La jefatura de este centro de responsabilidad para monitorear que las secciones que se encuentran bajo su mando, cumplan con los procedimientos, tareas o metas exigidas, solicita para su revisión, la información los distintos reportes que se generan dentro de esta unidad y los distintos documentos que sirven como medida de control interno, así como también debe revisar todos aquellos documentos importantes que salen de manera protocolar u oficial con contenido importante de este centro de responsabilidad o del Hospital en sí, donde este centro de responsabilidad haya intervenido para la generación del documento.

El otro sistema de control y quizás el más importante son las constantes reuniones que realiza con los encargados de sección, para informarse los avances, hechos y procesos que ocurren en dichas secciones, donde además se plantean y desarrollan los nuevos objetivos y tareas a cumplir en plazos determinados y se resuelven las distintas problemáticas que se presentan en el CROME.

### **3.2.1 b) MEDICIÓN CARGA LABORAL SECCIÓN CROME CENTRAL**

Analizando la carga laboral por estamentos, se refleja lo siguiente:

- Profesionales: De 3 personas pertenecientes al estamento de Profesionales existentes en la sección, el estudio arroja un resultado de 3,12 puestos de trabajo requeridos, esto demuestra que la jefatura de sección se encuentra en puesto sobre valorado, demostrando así, la carga laboral, pero a su vez, esta carga, no es significativa de solicitar un nuevo puesto de trabajo para apoyar a este estamento.
- Técnico: No existen técnicos en la sección.
- Administrativos: De 4 administrativos entrevistados, arrojan un resultado de 3,66 requerimientos de puestos de trabajo, lo cual refleja que existe baja carga laboral, lo cual, es necesario estudiar las labores de los funcionarios, para ver si es posible adherir nuevas funciones o redistribuirlas para que la carga sea equitativa en todos los funcionarios.
- Honorarios: No hay funcionarios pertenecientes a este estamento.
- Directivos: En esta sección, no hay funcionarios con cargos directivos.

A nivel de sección CROME Central, se observa un indicador de 6,77 puestos de trabajo requeridos, de un total de 7 funcionarios entrevistados, lo cual muestra que la sección posee menos carga laboral de lo que debería poseer, esto se justifica, porque existen un funcionario con calidad de titular, el cual posee baja carga laboral, reduciendo el indicador

total de las cargas de la sección. Todo lo mencionado se muestra en la siguiente tabla de resumen (tabla N°1).

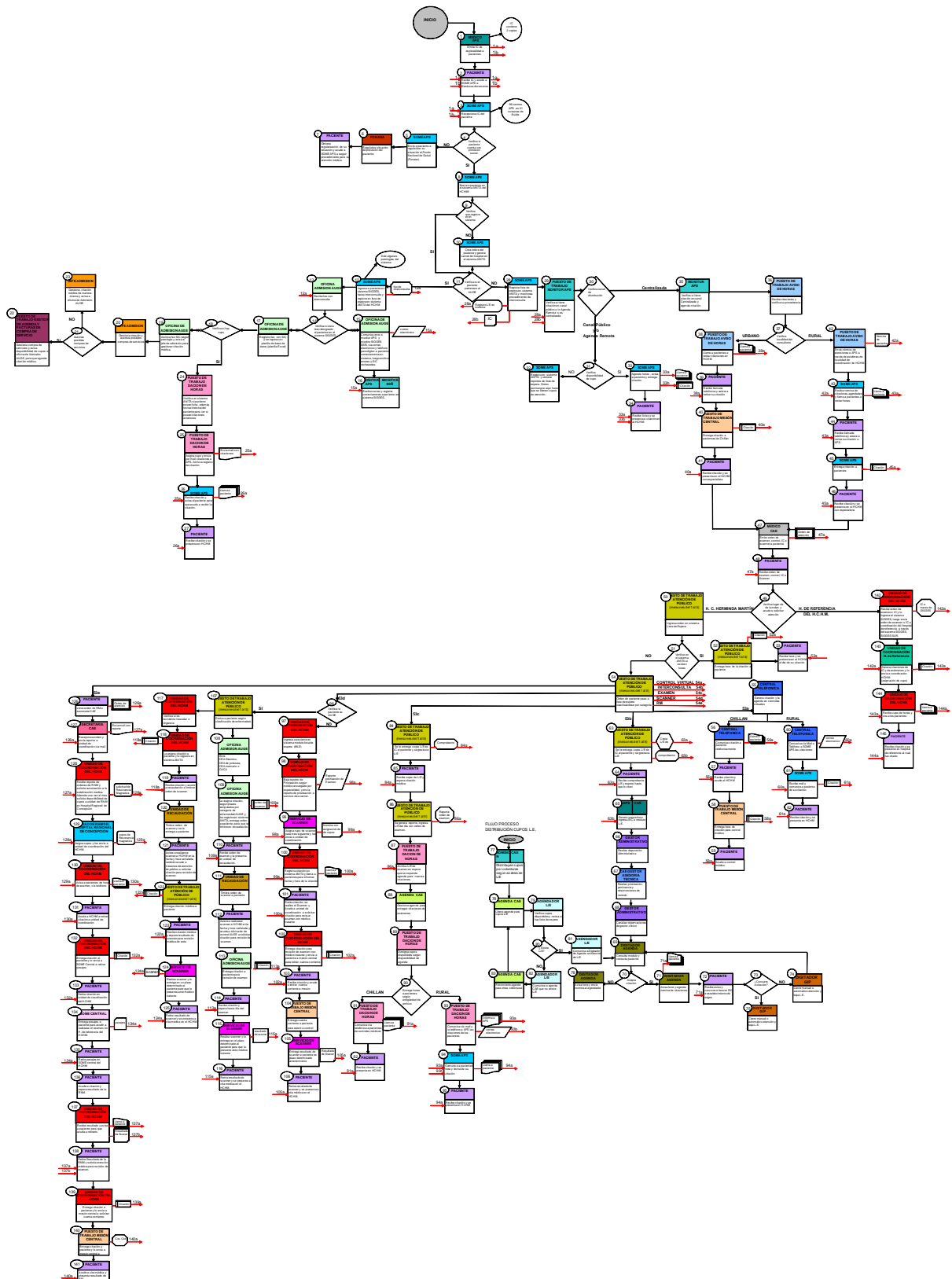
**SECCIÓN CROME CENTRAL**

**Tabla N°1**

DEPENDENCIA	PUESTO DE TRABAJO	ESTAMENTOS					TOTAL POR DEPENDENCIA
		PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	HONORARIOS	DIRECTIVO	
Sección CROME Central	JEFE SECCIÓN CROME	1,14					6,77
	ASISTENTE SOCIAL CROME	0,99					
	ENCARGADO DE CONVENIOS CROME			0,91			
	ASESOR TÉCNICO GES			1,02			
	SECRETARIA CROME			1,00			
	ASISTENTE SOCIAL CROME	0,99					
	ASISTENTE SEECCION CROME			0,72			
<b>TOTAL PERSONAL REQUERIDO</b>		<b>3,12</b>	<b>0,00</b>	<b>3,66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6,77</b>

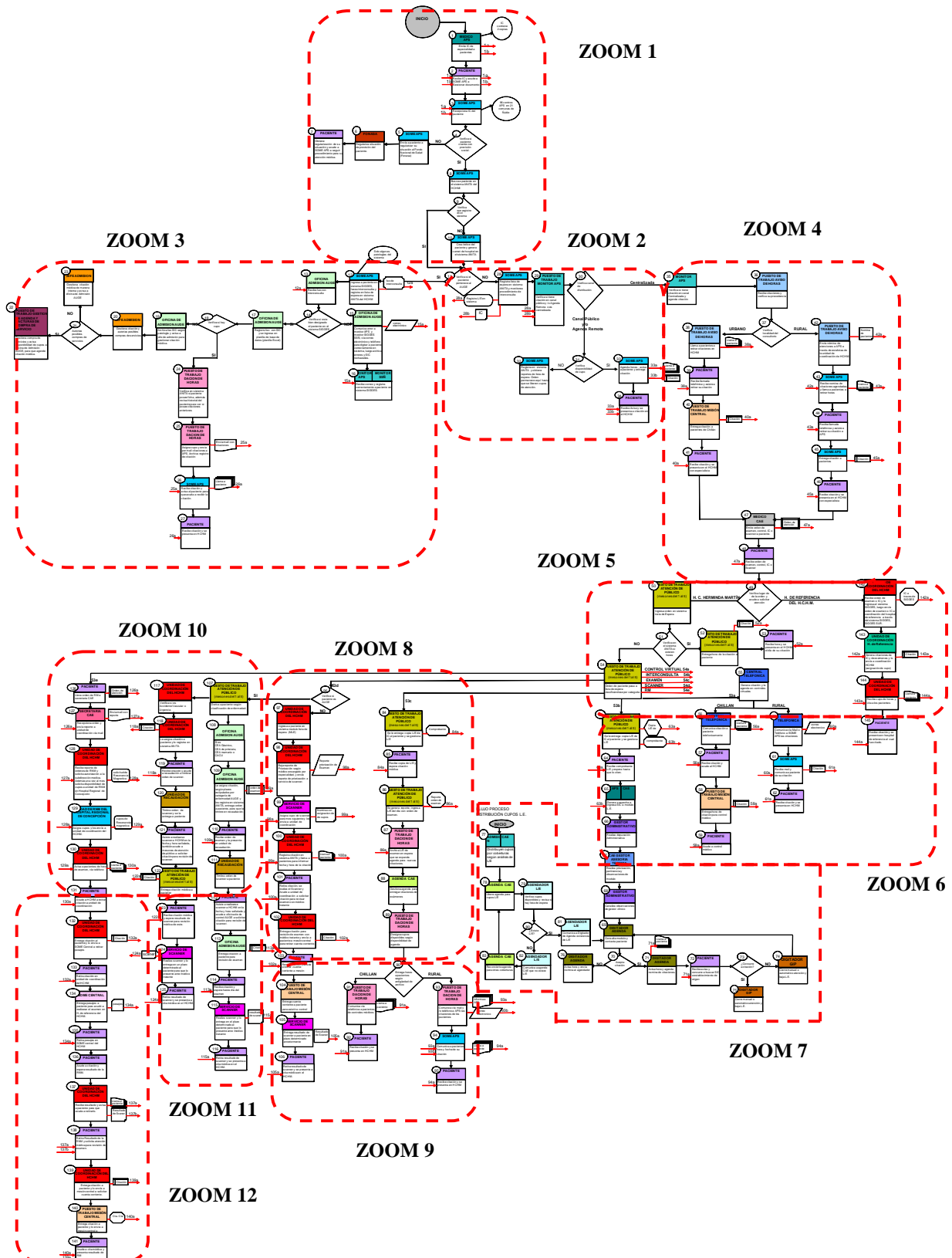
Fuente: Elaboración Propia.

### 3.1.2 FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN GRAFICO N°4



Fuente: Elaboración Propia.

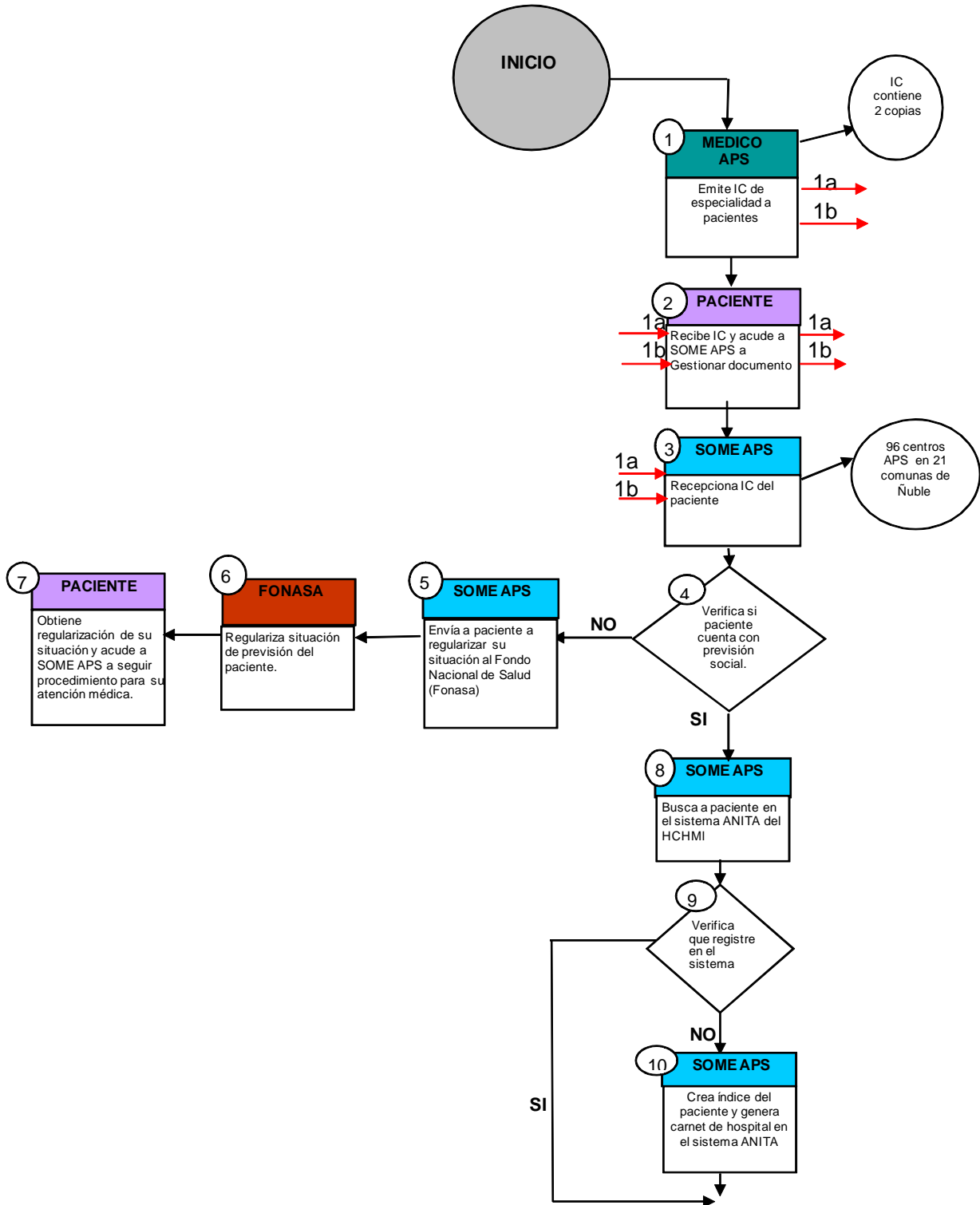
# FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

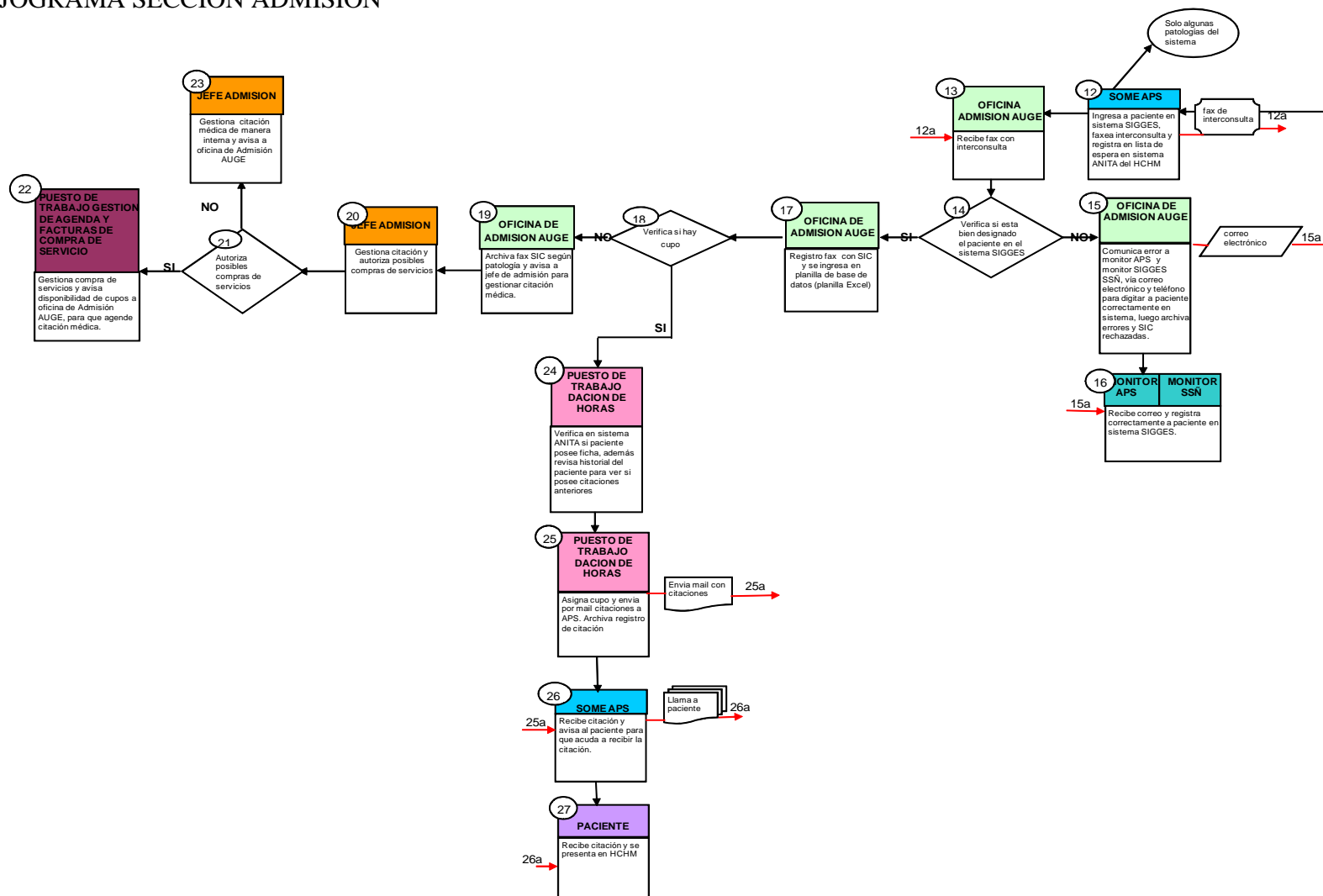


FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



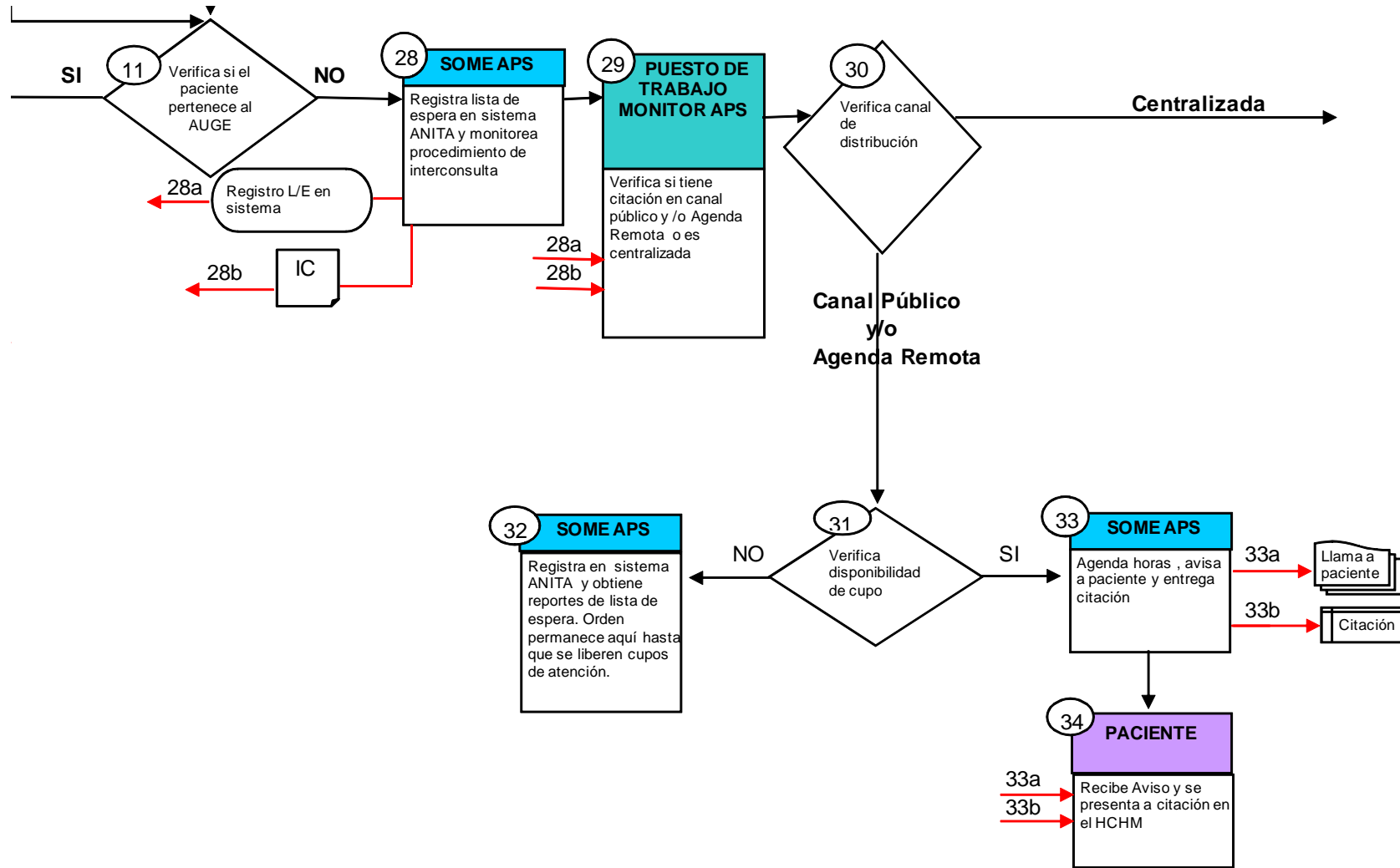
Fuente: Elaboración Propia.

# FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



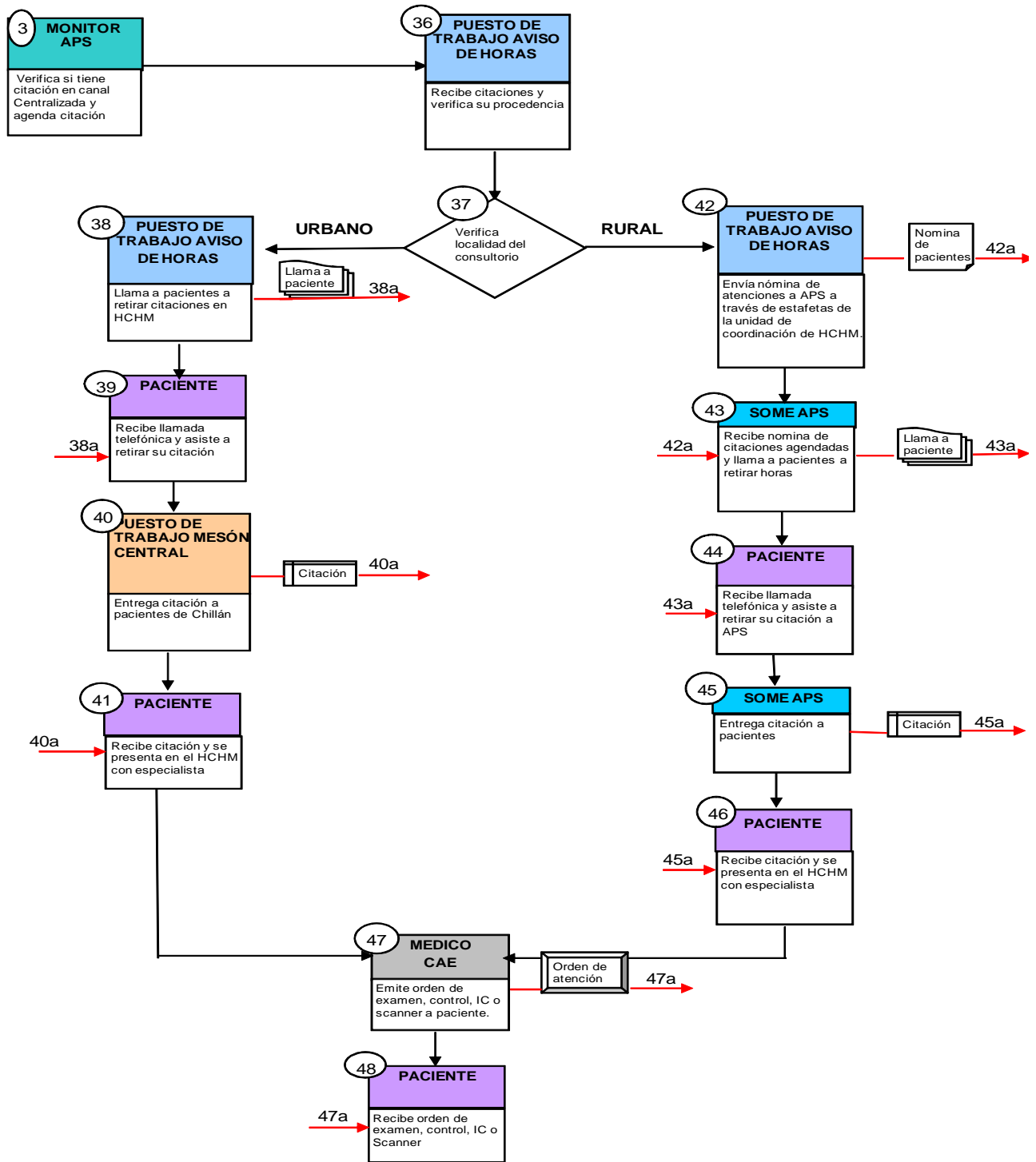
Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



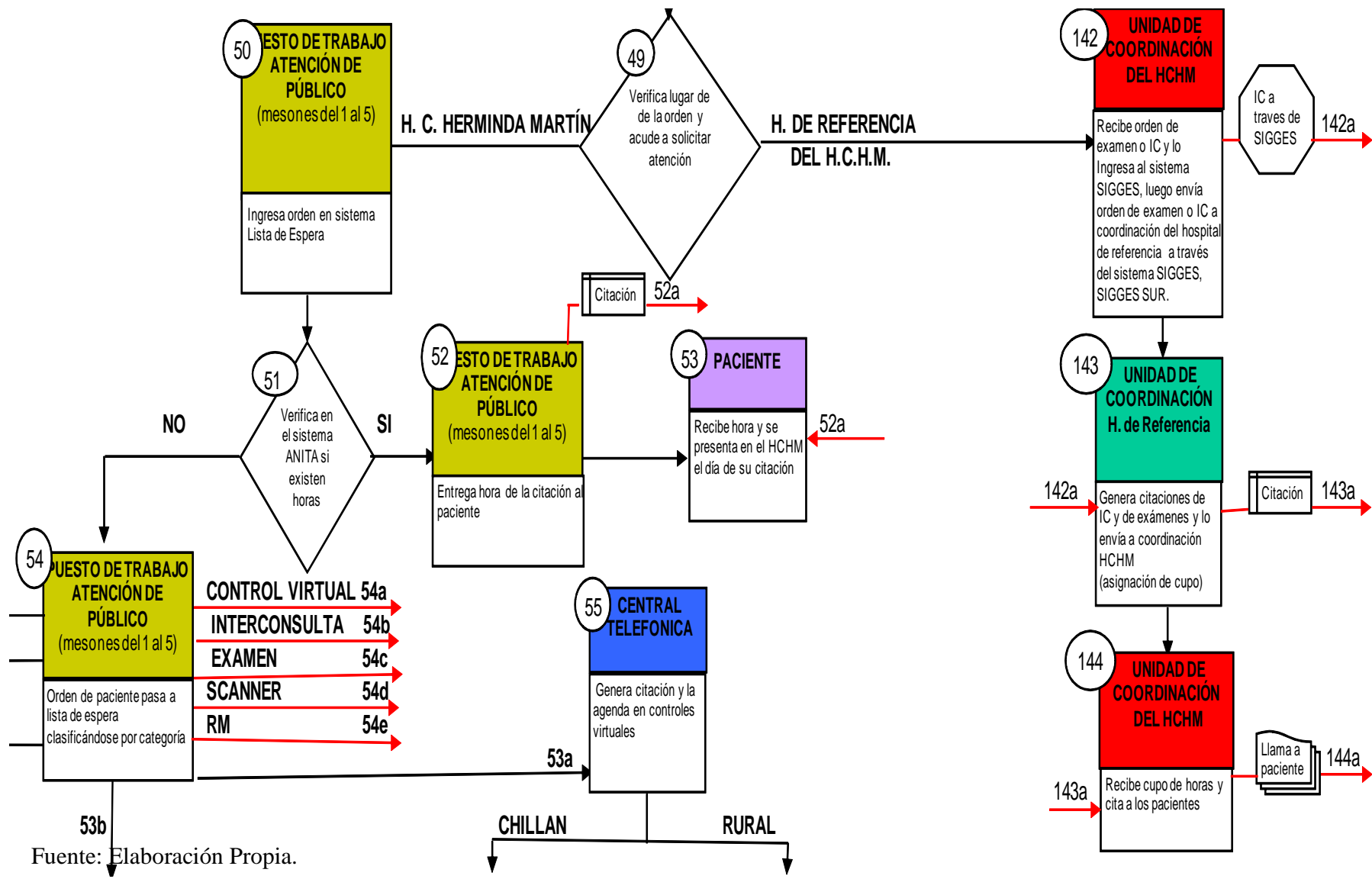
Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



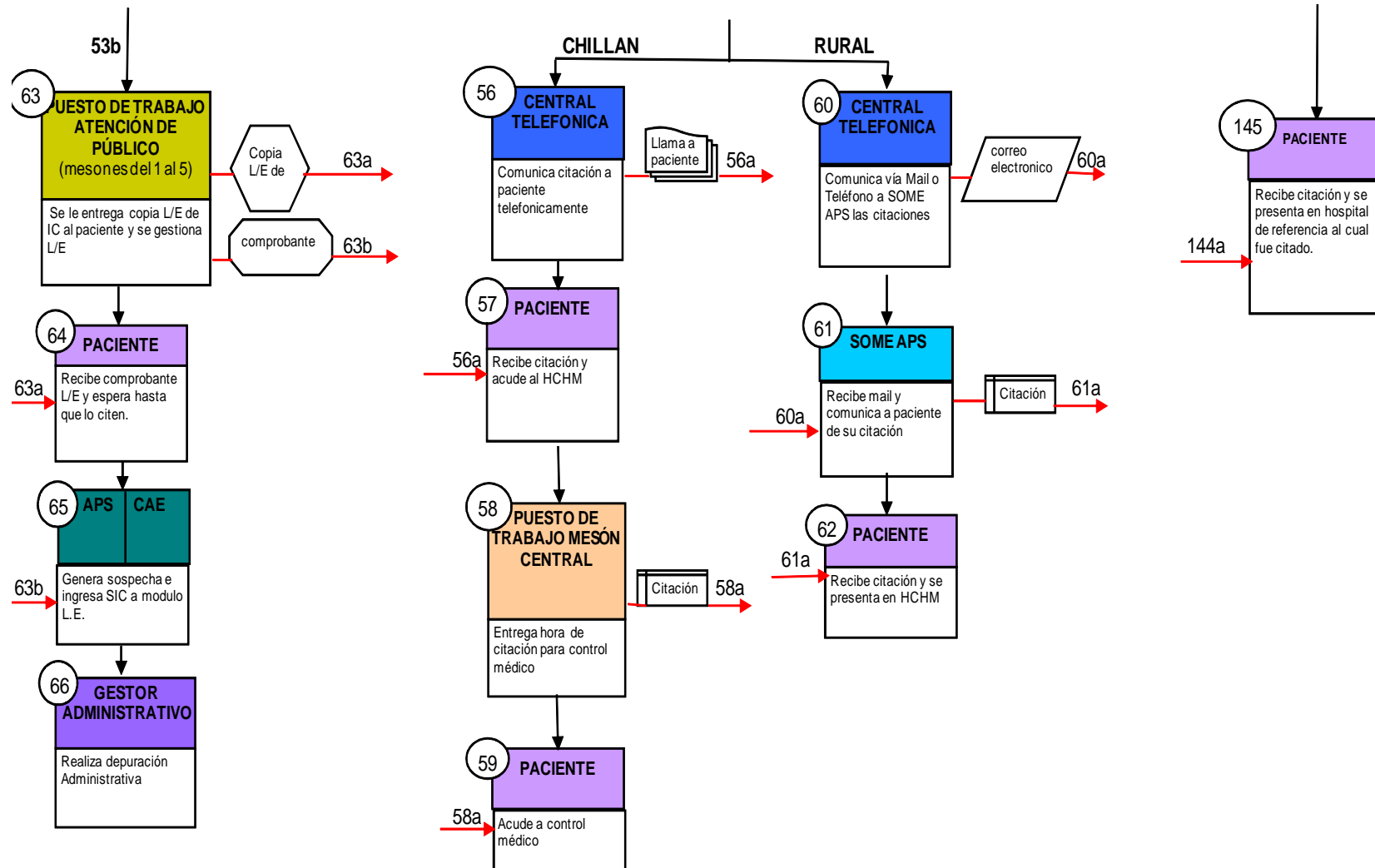
Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

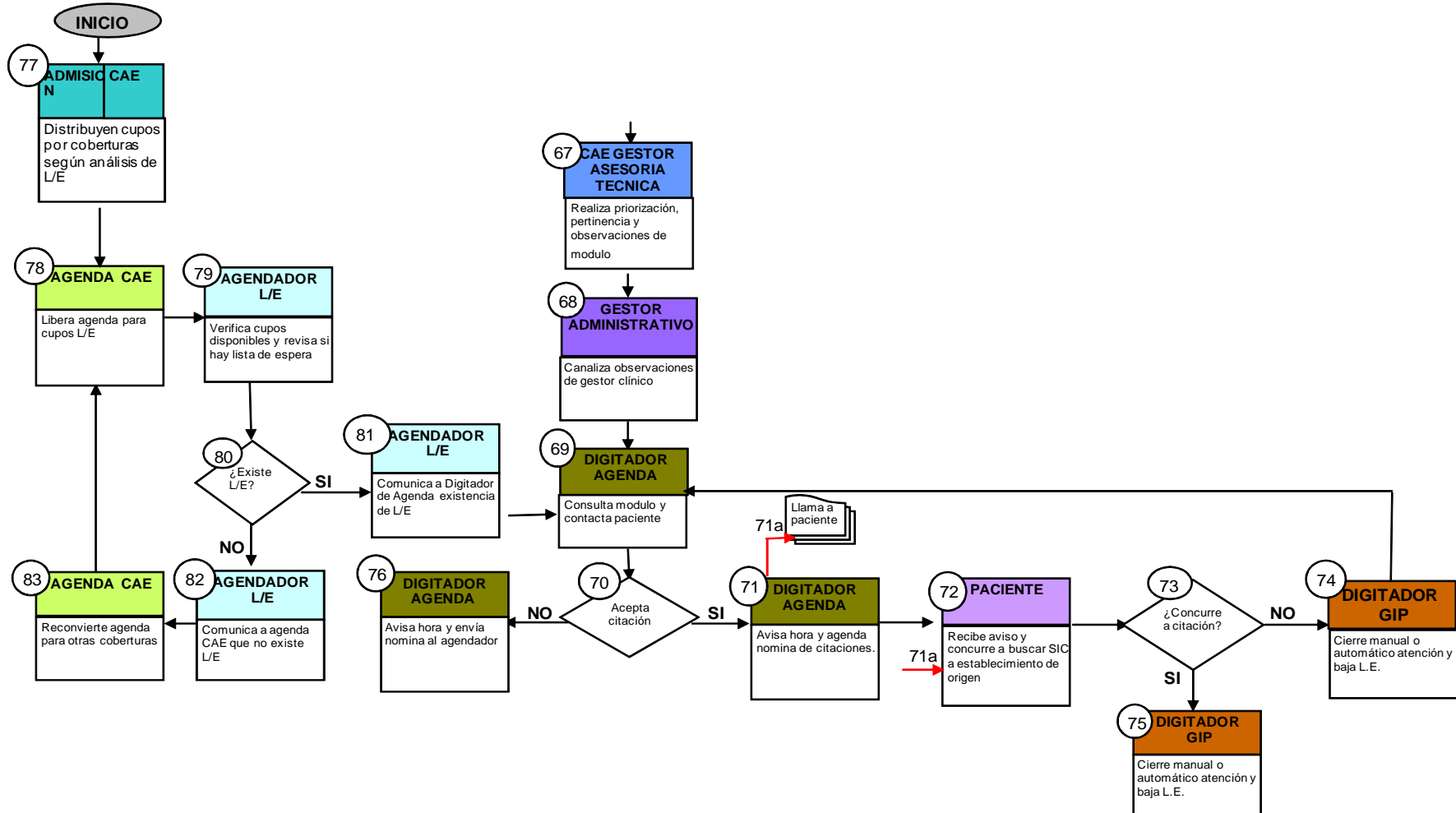
FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

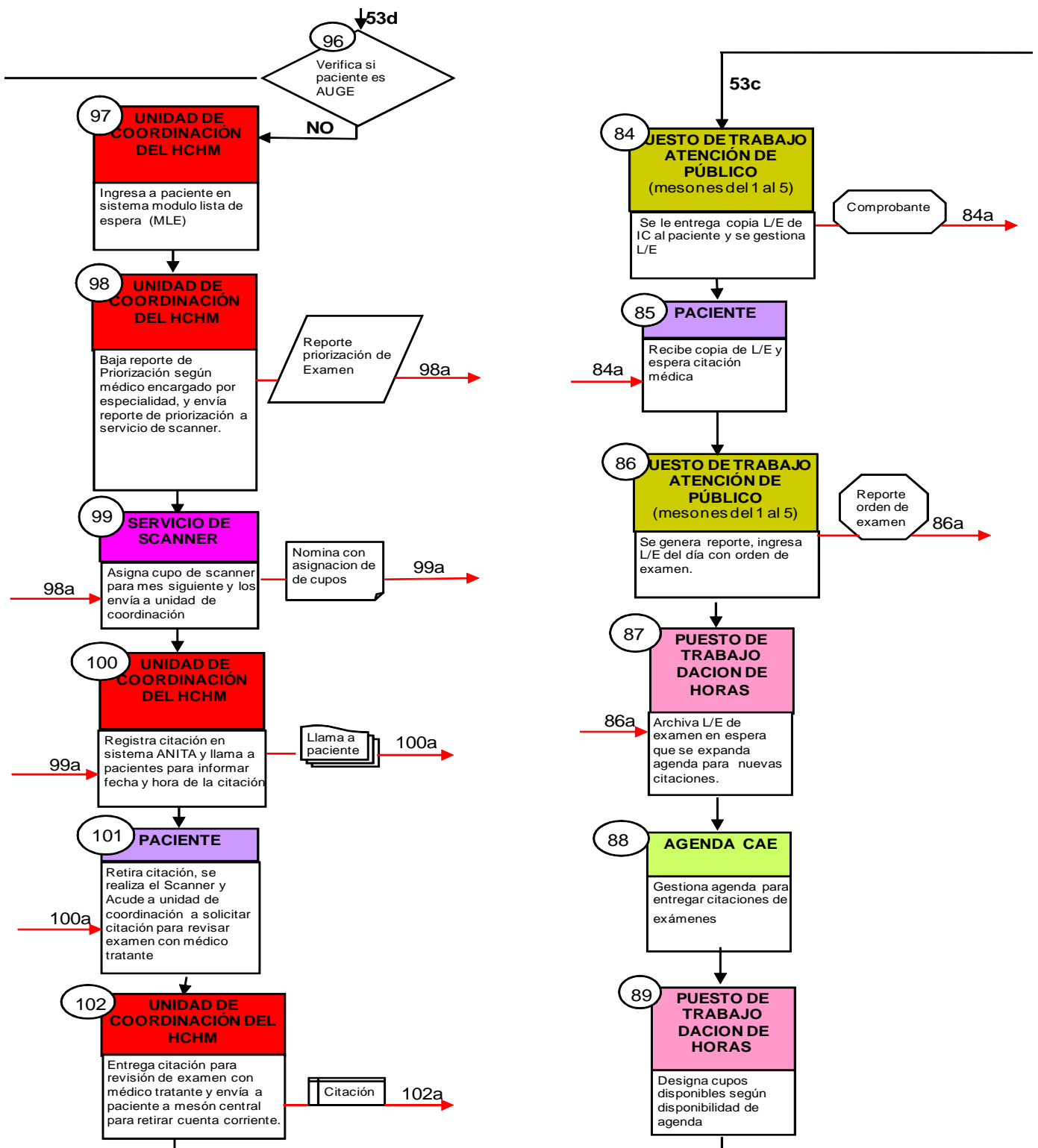
## FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN

FLUJO PROCESO  
DISTRIBUCIÓN CUPOS L.E.



Fuente: Elaboración Propia.

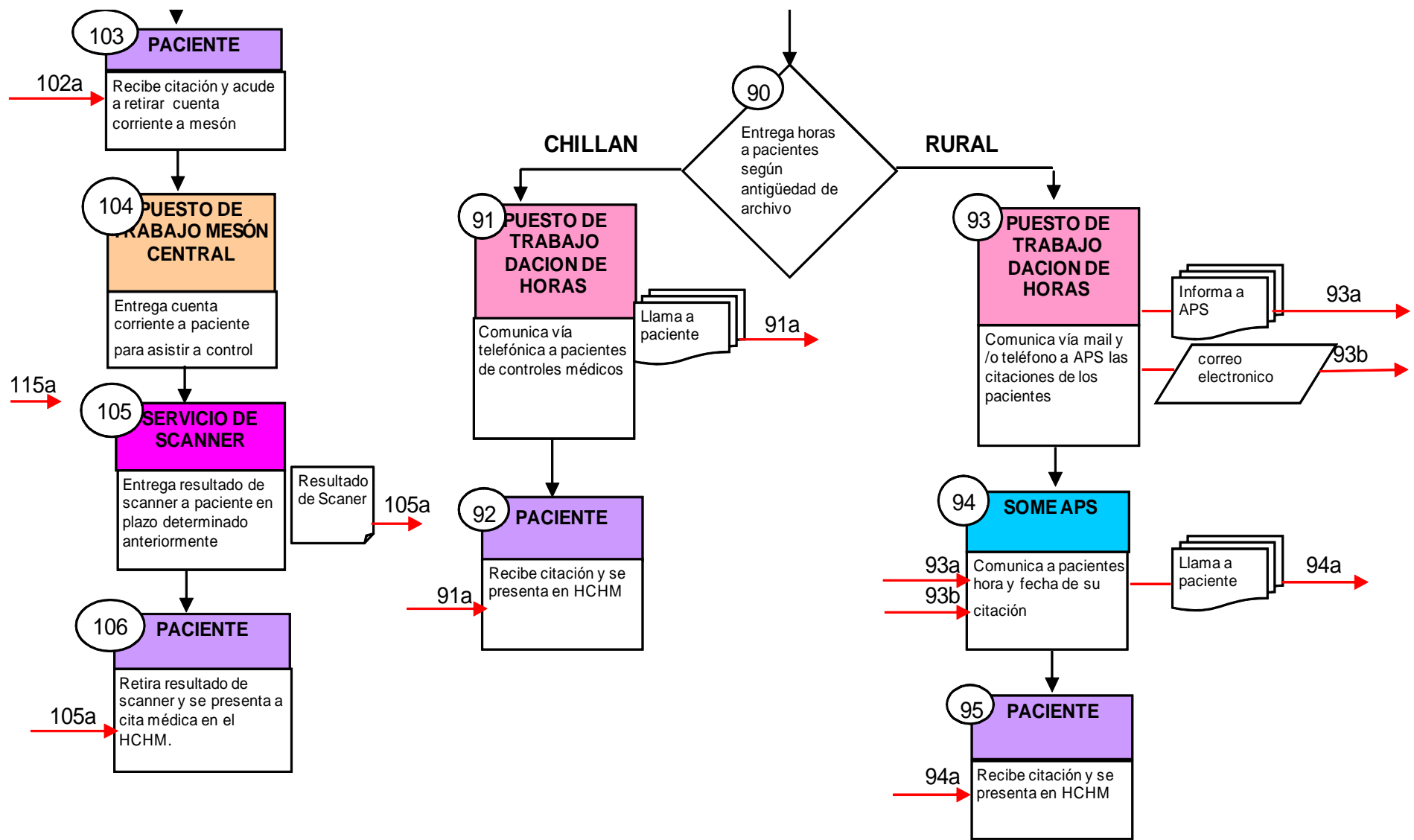
FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

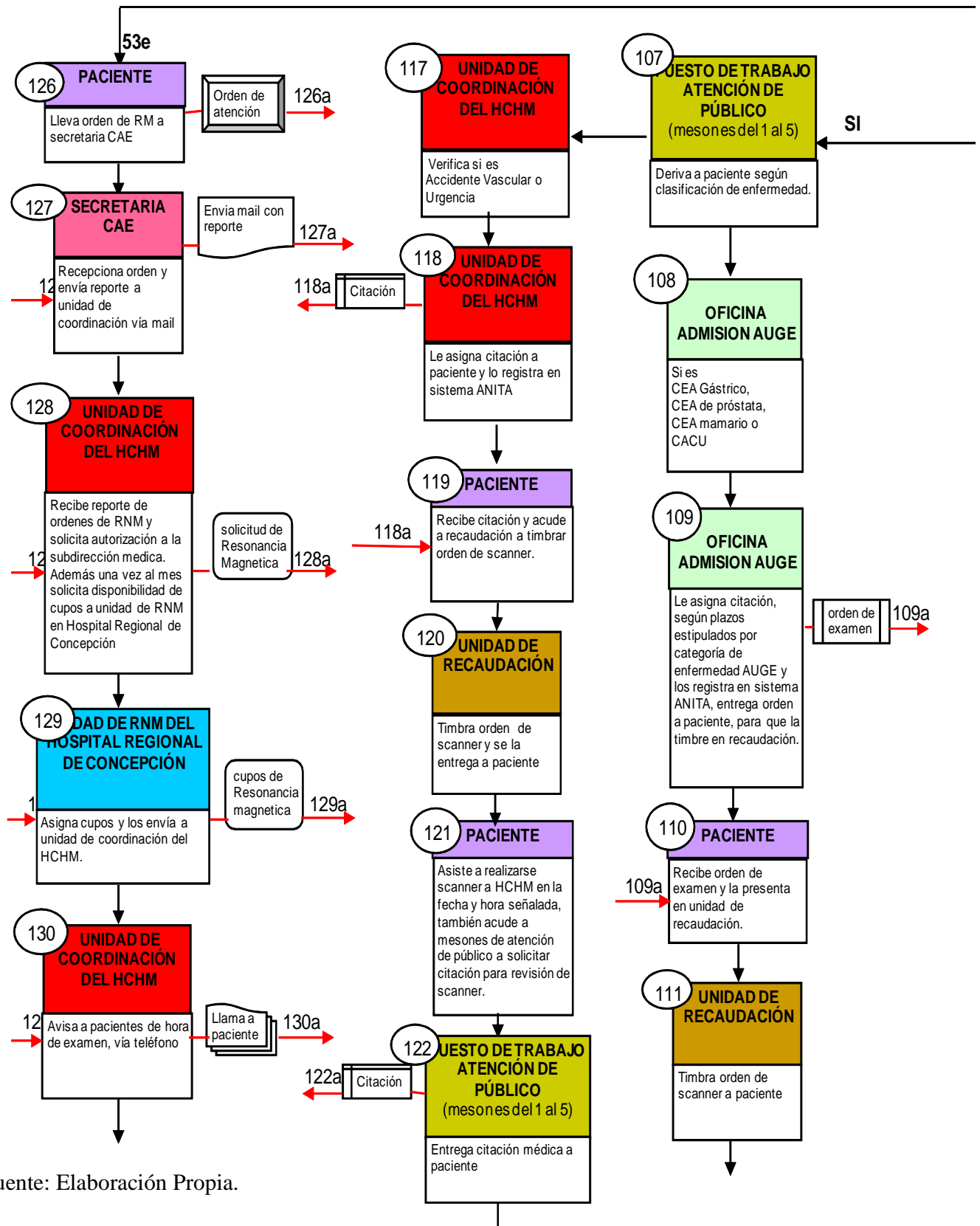


FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



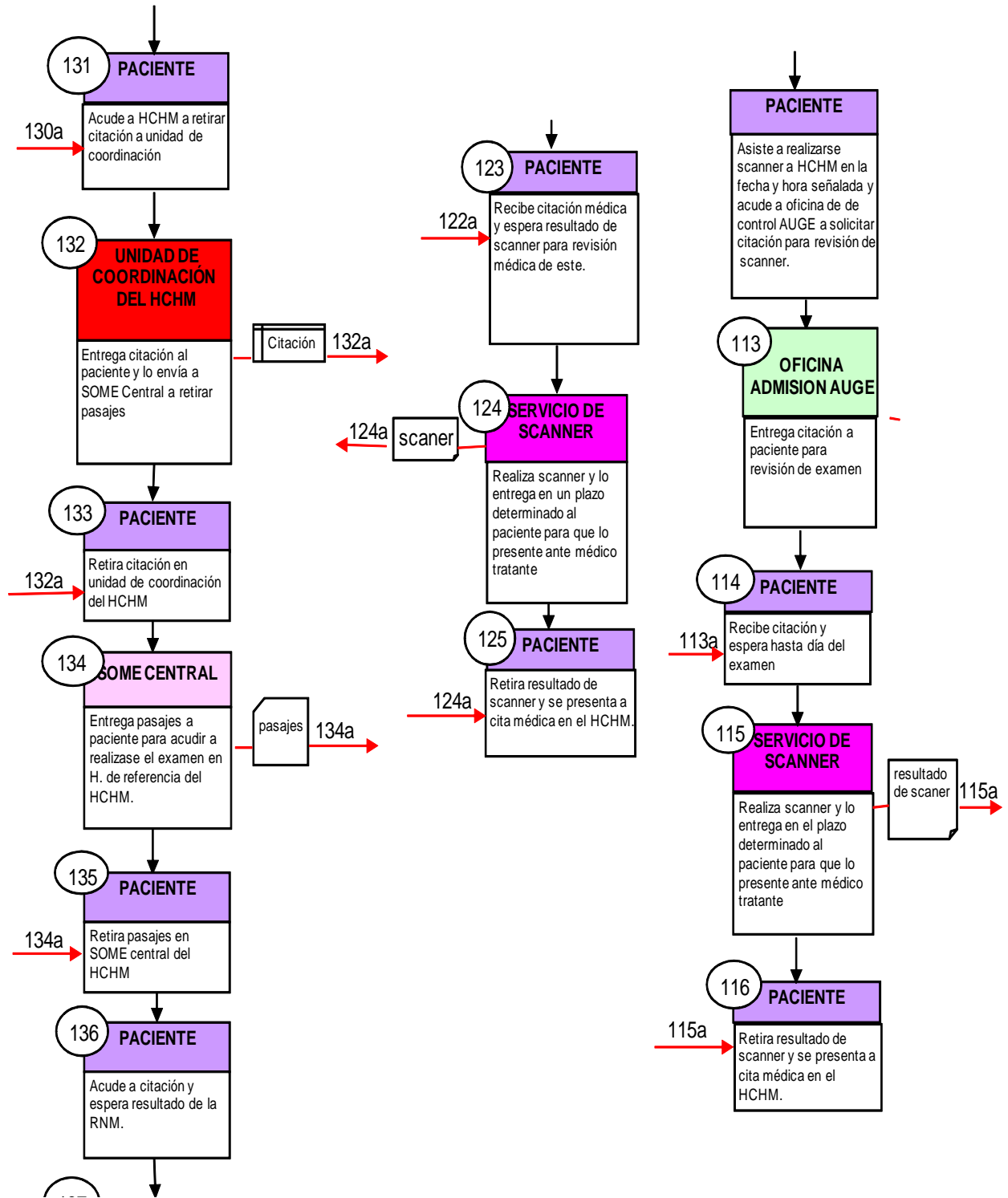
Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



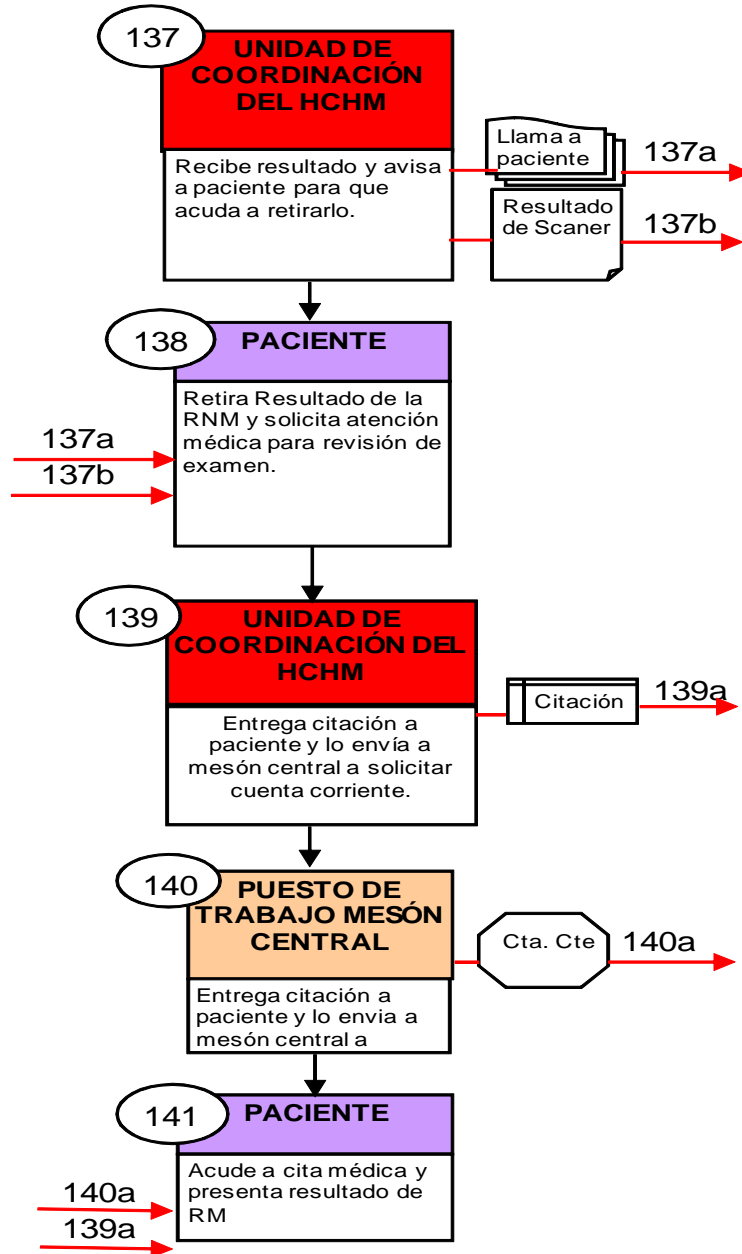
Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN ADMISIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

## GUÍA EXPLICATIVA DEL FLUJOGRAMA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ESTA SECCIÓN.

### INICIO

1. Médico centro primario de salud (APS), emite una íterconsulta al paciente para ser atendido por un especialista en el Hospital Clínico Herminda Martín del Chillán. (Médico APS entrega dos copias de íterconsulta la paciente).
2. El paciente recibe las copias de la Interconsulta y acude al SOME del centro de APS a gestionar documento para obtener cita de atención médica.
3. SOME APS recepciona la interconsulta (El Hospital de Chillán atiende a 96 centros APS pertenecientes a las 21 comunas de la provincia de Ñuble)
4. SOME APS, verifica si paciente cuenta con previsión social.
5. Si no cuenta con previsión, SOME APS Envía a paciente a regularizar su situación al Fondo Nacional de Salud (FONASA).
6. FONASA, regulariza situación de previsión del paciente.
7. Paciente regulariza su situación y acude a SOME APS a continuar con el procedimiento para su atención médica.
8. Si el paciente cuenta con su Previsión Médica al día, SOME APS, busca a paciente en sistema ANITA del HCHM.
9. Luego verifica que el paciente este registrado en el sistema ANITA.
10. Si el paciente no registra en el sistema ANITA, SOME APS crea índice del paciente y genera carné de Hospital en sistema ANITA.
11. En el caso anterior (Nº 10) y en el de efectivamente existir en sistema ANITA, SOME APS verifica si el paciente pertenece al sistema AUGE.

### *SI EL PACIENTE PERTENECE AL SISTEMA AUGE*

#### PATOLOGIAS AUGE

- |                           |                       |                         |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------|
| ❖ Alivio del dolor        | ❖ Desp. Retina        | ❖ Hepatitis B           |
| ❖ Art. Cadera y/o Rodilla | ❖ Displasia de Cadera | ❖ Hepatitis C           |
| ❖ Asma Adulto             | ❖ Disrafia            | ❖ Hipoacusia Bilateral  |
| ❖ Asma Infantil           | ❖ DM1                 | ❖ HTA                   |
| ❖ Aten. Odontológica Emb. | ❖ DM2                 | ❖ Leusemia Adulto       |
| ❖ Ave                     | ❖ EPOC                | ❖ Linfoma Adulto        |
| ❖ C. testicular           | ❖ Esclerosis Multiple | ❖ Marcapaso             |
| ❖ Calculo Gástrico        | ❖ Esquizofrenia       | ❖ Prev. Secundaria Irc. |
| ❖ Ca. Infantil            | ❖ Estrabismo          | ❖ Retinopatía Diab.     |
| ❖ Cardiopatía Congênita   | ❖ Fibrosis Quística   | ❖ Tu Primarios          |
| ❖ Catarata                | ❖ Fisura              | ❖ Vicio Refracción      |
| ❖ Cole Vesícula           | ❖ Lábioporino         |                         |
| ❖ Depresión               | ❖ Hemofilia           |                         |

12. SOME APS ingresa al paciente en sistema SIGGES, luego debe faxear interconsulta y registra en lista de espera del sistema ANITA del HCHM.
13. Oficina de Admisión AUGE recibe fax con interconsulta.
14. Luego verifica si está bien designado el paciente en el sistema SIGGES

*Si el paciente no está bien designado en el sistema SIGGES*

15. Si no está bien designado, la Oficina de Admisión AUGE comunica el error a monitor APS y monitor SIGGES del Servicio de Salud Ñuble por medio de correo electrónico y luego archiva errores y SIC rechazadas.
16. Monitor APS y monitor SIGGES del Servicio de Salud Ñuble, recibe correo y registra correctamente a pacientes en sistema SIGGES.

*Si el paciente está bien designado en el sistema SIGGES.*

17. La Oficina de Admisión AUGE registra fax con SIC y lo ingresa en planilla de base de datos (Planilla Excel).
18. Luego verifica si existe disponibilidad de cupo para atención de médico.

*Si no existe disponibilidad de cupo*

19. La Oficina de Admisión AUGE archiva fax SIC clasificándola según patología y avisa al Jefe de Admisión para gestionar citación médica.
20. El Jefe de Admisión Gestiona citación médica.
21. El Jefe de Admisión autoriza posibles compras de servicios
22. Si efectivamente autoriza compra de servicios el puesto de trabajo Gestión de Agenda y Facturas de Compra de Servicio, gestiona compra de servicios y avisa disponibilidad de cupos a Oficina de Admisión AUGE, para que agende citación médica.
23. Si no autoriza compras de servicios, Jefe de Admisión, gestiona citación médica de manera interna y avisa a Oficina de Admisión AUGE.

*SI efectivamente existe disponibilidad de cupo*

24. Si Oficina de Admisión AUGE verifica que si hay cupos disponibles, el puesto de trabajo de dación de horas, verifica en sistema ANITA si paciente posee ficha, además revisa historial del paciente para ver si posee citaciones anteriores.
25. El puesto de trabajo de Dación de Horas, asigna cupo y envía por mail citaciones a centros APS, además archiva registro de citaciones.
26. SOME APS recibe disponibilidad de cupo y avisa telefónicamente al paciente para que acuda a recibir citación.
27. El Paciente recibe la llamada y acude a recibir la citación en el HCHM.

*SI EL PACIENTE NO CLASIFICA COMO AUGE*

28. SOME APS registra en lista de espera en sistema ANITA y envía interconsulta a HCHM y monitorea procedimiento de la interconsulta.
29. El Monitor APS, verifica si tiene citación en canal Público y/o Agenda Remota
30. SOME APS verifica el canal de distribución de la especialidad.

*SI PERTENECE A CANAL PÚBLICO Y/O AGENDA REMOTA*

*Canal Público*

Es el canal de venta o canal de distribución de horas, para aquellas especialidades que no tienen registro de lista de espera, por lo tanto, se encuentran disponibles para ser agendadas por cualquier establecimiento de la red de Servicio de Salud Ñuble. Se caracteriza por ser un canal de distribución de horas de especialidad cuya demanda esta cubierta por la oferta disponible.

Especialidades que contempla:

- a) Bronco pulmonar Adultos
- b) Bronco pulmonar Infantil
- c) Cardiología Infantil
- d) Gastroenterología Infantil
- e) Ginecología Infantil
- f) Ginecología
- g) Hematología Infantil
- h) Nefrología Adultos
- i) Nefrología Infantil
- j) Neurología Infantil
- k) Pediatría
- l) Fonoaudiología

*Agenda Remota*

Es aquella cuyas especialidades no tienen un alto número de registro de listas de espera, por lo tanto, se asignan y distribuyen un número determinado de cupos por especialidad a cada establecimiento.

Especialidades que contempla:

- a) Cirugía Adultos
- b) Cirugía Infantil
- c) Dermatología
- d) Gastroenterología Adulto
- e) Neurología Adulto
- f) Oftalmología
- g) Otorrino
- h) Reumatología
- i) Traumatología
- j) Psiquiatría Adulto

31. SOME APS verifica disponibilidad de cupo

32. Si no existe cupo, SOME APS registra en sistema ANITA y obtiene reportes de lista de espera. Por otra parte la orden permanece aquí hasta que se expanda la agenda nuevamente.

33. Si SOME APS verifica disponibilidad de cupo, agenda horas, avisa a pacientes y entrega citación.

34. El paciente recibe aviso y se presenta a citación en HCHM a retirar citación.

## SI PERTENECE A CANAL CENTRALIZADO

### *Centralizado*

Es aquel canal cuyas especialidades poseen elevado número de IC en lista de espera (aproximadamente más de un año), estas IC son priorizadas preferentemente por médico de especialidad.

Especialidades que contempla:

- a) Climaterio
- b) Endocrinología
- c) Hematología Adultos
- d) Kinesiterapia
- e) Medicina Interna
- f) Neurocirugía
- g) Nutrición Adultos
- h) Onco Ginecología
- i) Oncología
- j) Patología Cervical
- k) Patología Mamaria
- l) Psicología Infantil
- m) Urología

- 35. El Monitor APS Verifica si tiene citación en canal centralizada
- 36. El puesto de trabajo Aviso de Horas, recibe citaciones y verifica su procedencia.
- 37. Si el puesto de trabajo Aviso de Horas verifica que la localidad del consultorio es urbano;
- 38. El puesto de trabajo Aviso de Horas, llama a pacientes a retirar citaciones en HCHM.
- 39. El Paciente recibe llamada telefónica y asiste a retirar su citación.
- 40. El puesto de trabajo Mesón Central, genera citación a pacientes de Chillán y se la entrega
- 41. El Paciente recibe citación y se presenta en el HCHM con especialista.
- 42. Si se verifica que la localidad de consultorio pertenece a un área rural: El puesto de trabajo de Aviso de Horas, envía nomina de atenciones a APS a través de estafetas de la unidad de coordinación del HCHM.
- 43. SOME APS recibe nómina de citaciones agendadas y llama a pacientes a retirar citaciones.
- 44. El paciente recibe llamada telefónica y asiste a retirar su citación a centro APS correspondiente.
- 45. SOME APS entrega citación a paciente
- 46. El paciente recibe citación y se presenta en HCHM con especialista.
- 47. En los casos de pertenecer a zona rural o urbana y además pertenecer a canal centralizado, el médico del CAE recibe y examina al paciente, emitiendo una orden al paciente de examen, control, Interconsulta, resonancia magnetiza o scanner.
- 48. El paciente recibe orden, correspondiente al diagnóstico médico.
- 49. El paciente verifica destino de orden y acude a solicitar cita de atención en el HCHM.



*SI ORDEN ES EFECTIVA EN EL HOSPITAL HERMINDA MARTIN*

50. Si la orden emitida es factible en el HCHM, el puesto de trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5) ingresa orden en sistema de lista de espera.
51. Luego verifica en sistema ANITA si existen cupos disponibles de atención

*Si existen cupos*

52. El Puesto de Trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5) entrega fecha y hora de la atención al paciente.
53. El Paciente recibe citación y se presenta en el HCHM el día de su citación.

*Si no existen cupos*

54. El puesto de trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5), pasa a lista de espera la orden del paciente y la clasifica según síntomas del paciente. (Control Virtual, Interconsulta, Examen, Scanner o Resonancia Magnética).

*SI ES CONTROL VIRTUAL*

55. La Central Telefónica, genera citación y las agenda en controles virtuales
56. **Si el paciente es de Chillán**, la Central Telefónica comunica citación a paciente telefónicamente.
57. El paciente recibe la citación y acude al HCHM a solicitar cuenta corriente (citación)
58. El puesto de trabajo mesón central entrega hora de citación para control médico.
59. El paciente acude a control médico
60. **Si el paciente es de zona rural**, La Central Telefónica, comunica vía correo electrónico o teléfono a SOME APS de la fecha y hora de las citaciones.
61. SOME APS, recibe correo electrónico y comunica a paciente de su citación.
62. Paciente recibe citación y se presenta en HCHM

*SI ES INTERCONSULTA*

63. El puesto de trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5), le entrega copia de lista de espera de interconsulta al paciente y se gestiona lista de espera.
64. El Paciente recibe comprobante L/E y espera hasta que lo citen
65. El centro APS y el CAE , genera sospecha e ingresa a SIC a modulo lista de espera
66. El Gestor Administrativo, realiza depuración Administrativa
67. CAE, Gestor Accesoría Técnica, realiza priorización, pertinencia y observaciones de modulo.
68. Gestor Administrativo, canaliza observaciones de gestor clínico.
69. Digitador de Agenda, consulta modulo y contacta a pacientes
70. Luego verifica si paciente acepta la hora.
71. Digitador de Agenda, avisa hora y agenda nomina de citaciones.
72. El Paciente recibe aviso y concurre a buscar SIC a establecimiento de origen
73. Verifica si concurre a citación

74. **Si no concurre a citación** el puesto de trabajo de digitadores de atención ambulatoria de la unidad de GIP, crea cierre manual o automático de atención y baja lista de espera.
75. **Si concurre a citación** el puesto de trabajo de digitador de atención ambulatoria de la unidad de GIP crea cierre manual o automático atención y baja lista de espera.
76. El Digitador de Agenda de lista de espera agenda, avisa hora y envía nomina al agendador.
77. Por otra parte la Unidad de Admisión y CAE distribuyen cupos según análisis de lista de espera.
78. Agenda CAE libera agenda para cupos lista de espera
79. El Agendador de lista de espera verifica cupos y revisa si hay lista de espera.
80. Luego verifica si existe lista de espera en el sistema.

#### ***Si Existe en Lista de Espera***

81. Agendador de lista de espera comunica a Digitador de Agenda la existencia de lista de espera.

#### ***Si No Existe en Lista de Espera***

82. Agendador de lista de espera comunica agenda CAE que no existe lista de espera.
83. Reconvierte agenda CAE para otras coberturas y se genera una retroalimentación de la información y comienza nuevamente el proceso.

#### **SI ES EXAMEN**

84. El puesto de trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5), le entrega comprobante de lista de espera e interconsulta al paciente y se gestiona lista de espera.
85. El Paciente recibe copia de lista de espera y espera citación médica.
86. El puesto de trabajo de Atención de público (mesones del 1 al 5), genera reportes con orden de examen para dación de horas.
87. El puesto de trabajo de Dación de Horas, archiva lista de espera de examen, en espera que agenden nuevas citaciones.
88. Agenda CAE, gestiona agenda para entregar citaciones de examen.
89. El puesto de trabajo de Dación de Horas designa cupos disponibles según disponibilidad de agenda.
90. Dación de Horas entrega citaciones a pacientes según antigüedad de archivo.

#### ***Si pertenece a Chillán***

91. El puesto de trabajo de dación de horas, comunica vía telefónica a pacientes de control médico.
92. El paciente recibe la citación y se presenta en el HCHM.

#### ***Si el paciente pertenece al área Rural***

93. El puesto de trabajo de Dación de Horas, comunica vía correo electrónico y/o teléfono APS la hora y fecha de las citaciones de los pacientes pertenecientes a ese centro de salud.

- 94. El SOME APS comunica a pacientes la hora y fecha de su citación
- 95. El paciente recibe citación y se presenta en HCHM.

SI ES SCANNER

- 96. El puesto de trabajo de Atención de público, verifica si paciente es AUGE

*Si no es AUGE*

- 97. La Unidad de Coordinación del HCHM, ingresa a paciente en sistema modulo de lista de espera (MLE).
- 98. La Unidad de Coordinación del HCHM baja reporte de priorización de scanner según designación de médico encargado por especialidad y según disponibilidad de cupos que se le hallan asignado a este último, la Unidad de Coordinación además envía reporte de priorización a servicio de scanner.

*Clasificación de cupos de atención:*

Otorrino	10 cupos
Neurología Infantil y adulto	20 cupos
Neurocirugía	10 cupos
Resto de las enfermedades	20 cupos
Disponibilidad para Urgencias	15 cupos.

Se debe dejar en claro que al momento de una atención de urgencia que requiera de este servicio, se deben generar sobre cupos y atender a todo aquel paciente que lo requiera según derivación médica.

- 99. El Servicio de Scanner, asigna cupo de scanner para mes siguiente, y los envía a Unidad de Coordinación.
- 100. La Unidad de Coordinación del HCHM, registra citación en sistema ANITA y llama a pacientes para informar fecha y hora de la citación.
- 101. El paciente retira citación, se realiza el scanner y acude a unidad de Coordinación a solicitar citación médica para revisar exámenes.
- 102. La Unidad de Coordinación, entrega citación para revisión de examen con médico tratante y envía a paciente a mesón central para retirar cuenta corriente.
- 103. El Paciente recibe citación y acude a retirar cuenta corriente a mesón central.
- 104. El puesto de trabajo Mesón central, entrega cuenta corriente a paciente.
- 105. El servicio de scanner, entrega resultado de scanner a paciente en plazo determinado anteriormente.
- 106. Retira resultado de scanner y se presenta a cita médica en HCHM.

Si es AUGE

- 107. El puesto de trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5), deriva a pacientes según clasificación de enfermedad.
- 108. Si la enfermedad corresponde a un: CEA Gástrico

CEA Próstata  
CEA Mamario  
CACU

Pertenece proceder a la oficina Admisión Auge con el proceso de la citación médica del paciente.

109. La oficina de Admisión AUGE, le asigna citación, según plazos estipulados por categoría de enfermedad AUGE y los registra en sistema ANITA, entrega orden a pacientes para que la timbre en unidad de recaudación.
110. El paciente recibe orden de examen y lo presenta en unidad de recaudación.
111. La unidad de Recaudación timbra orden de scanner a pacientes.
112. El paciente Asiste a realizarse scanner a HCHM en la fecha y hora estipulada, posteriormente acude a mesones de atención de público (mesones del 1 al 5) a solicitar citación para revisión de scanner.
113. La oficina de Admisión AUGE, entrega citación a pacientes, para revisión de examen.
114. El paciente recibe citación y espera hasta día del examen, para presentarse en el servicio de scanner del HCHM.
115. El Servicio de Scanner, realiza scanner y lo entrega en plazo determinado al Paciente para que este último lo presente ante médico para su revisión.
116. El Paciente retira resultado de scanner y se presenta a cita médica en el HCHM

Si la enfermedad corresponde a un accidente vascular o a una urgencia.

117. La Unidad de Coordinación del HCHM, verifica si es Accidente Vascular o Urgencia
118. Luego le asigna citación a paciente y lo registra en sistema ANITA.
119. El paciente recibe citación y acude a recaudación a timbrar orden de scanner.
120. La Unidad de Recaudación timbra orden de Scanner y se la entrega a paciente.
121. El paciente asiste a realizarse scanner a HCHM en la fecha y hora señalada, también acude a mesones de atención de público a solicitar citación para revisión de scanner.
122. El puesto de trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5), entrega citación médica a pacientes.
123. El Paciente recibe citación médica y espera resultado de scanner para posterior revisión médica de este.
124. Servicio de Scanner, realiza scanner y lo entrega en un plazo determinado al Paciente para que lo presente ante medico tratante.
125. El Paciente retira resultado de scanner y se presenta a cita médica en el HCHM.
126. El paciente lleva orden de RNM a secretaria CAE
127. La Secretaria CAE recepciona orden y envía reporte a unidad de coordinación vía correo electrónico.
128. La Unidad de Coordinación del HCHM recibe reporte de órdenes de RNM y solicita autorización a la subdirección médica, además una vez al mes, solicita disponibilidad de cupo a unidad de resonancia magnética en el Hospital Regional de Concepción.
129. La Unidad de Resonancia del Hospital Regional de Concepción, asigna cupos y los envía a unidad de coordinación del HCHM.
130. La Unidad de Coordinación del HCHM da aviso a pacientes vía telefónica de su hora examen.

131. El paciente acude a HCHM a retirar citación a unidad de coordinación.
132. La unidad de coordinación del HCHM, entrega citación al paciente y lo envía a SOME central a retirar pasajes.
133. Paciente retira citación en unidad de coordinación del HCHM y acude a SOME Central a retirar sus pasajes.
134. SOME central, entrega pasajes a pacientes, para acudir a realizarse el examen en Hospital Regional de Concepción. (se le entregan dos pasajes al paciente, para que sea acompañado por un cercano en caso de cualquier eventualidad que pudiese generarse)
135. Paciente retira pasajes en SOME Central del HCHM.
136. Paciente acude a citación y espera resultado de la RNM.
137. La unidad de coordinación del Hospital Clínico Herminda Martín, recibe resultado y espera que paciente acuda a retirarlo según plazos de entrega acordado, de lo contrario, avisa a paciente para que acuda a retirarlo al HCHM de Chillán.
138. Paciente retira resultado de la RNM, y solicita atención médica, para revisión de examen.
139. La Unidad de Coordinación del HCHM, entrega citación al paciente y lo envía a mesón central a solicitar cuenta corriente
140. El puesto de trabajo de mesón central entrega cuenta corriente a paciente.
141. Paciente acude a cita médica y presenta resultado de RM.

#### *SI ORDEN ES EFECTIVA EN HOSPITAL DE REFERENCIA DEL HCHM*

142. La Unidad de Coordinación del HCHM recibe Orden de examen o IC y lo ingresa al sistema SIGGES, luego envía orden de examen o IC a coordinación del hospital de referencia a través del sistema SIGGES o a SIGGES SUR, según corresponda.
143. La Unidad de Coordinación del Hospital de Referencia genera citaciones (cupos de atención) de IC y de exámenes y lo envía a coordinación del HCHM.
144. La Unidad de Coordinación del HCHM, recibe cupo de horas y cita a los pacientes.
145. El paciente recibe citación y se presenta en el Hospital de referencia al cual fue citado. Ver red de derivación Auge del HCHM en **Anexo 1**

#### *OBSERVACIONES:*

1. Existen reuniones constates entre la unidad de Admisión y Centro Adosado de Especialidades “CAE” para analizar oferta y demanda de servicios Médicos.
2. Si el paciente no asiste por segunda vez a citación médica, será egresado del sistema lista de espera
3. Las actividades de la Unidad de lista de espera son Auditadas mensualmente por la Agenda Cae.
4. Los pacientes que acudan de manera particular a citación médica, que sean derivados a realizarse exámenes y que no cuenten con los recursos para hacerlo de manera particular, pueden recurrir al consultorio de especialidades del HCHM, con la orden emitida por el médico, para ingresar al sistema público de atención y realizarse así los exámenes correspondientes. Dicha orden médica, debe entregarse en los mesones de atención de público solicitando hora para la realización de estos.

## **SISTEMA INTERNO DE CONTROL SECCIÓN ADMISIÓN**

### Auditoria Ingresos de interconsulta

Responsable: Puesto de Trabajo Control de Admisión AUGE

Es un sistema de control que se realiza diariamente antes del medio día y que tiene por objeto revisar todas la interconsultas AUGE ingresadas al sistema SIGGES, para determinar si estas están bien ingresadas.

Si al auditar el Puesto de Trabajo de Control de Admisión AUGE, determina que efectivamente existe algún error, debe reportarlo al Servicio de Salud Ñuble, ya que esta es la única entidad autorizada para corregir estos errores en el sistema. Posteriormente debe enviar un reporte mensual el cual se entrega el segundo lunes de cada mes y el que reporta la cantidad de errores registrados, clasificándolos en dos categorías:

- Errores por Consultorio
- Errores de Ingreso al Sistema

### Informe Eco Abdominal por APS

Responsable: Puesto de Trabajo Control de Admisión AUGE

Este sistema de control tiene por objeto reportar al Servicio de Salud Ñuble de la cantidad de Eco Abdominales que se hacen en el mes en el consultorio Adosado de Especialidades del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillan. Este informe es a su vez un sistema de medición de la oferta y la demanda de Eco Abdominales que se generan para Hospital Herminda Martín de Chillán.

Se entrega en segundo lunes de cada mes un resumen de lo reportado en el mes.

Se debe Destacar que el Consultorio Adosado de Especialidades del HCHM, atiende a 96 centros APS de la provincia de Ñuble, pero que para la realización de este examen solo se contempla la atención de algunos de ellos.

### Informe de Interconsulta Enviada por APS

Responsable: Puesto de Trabajo Control de Admisión AUGE

El informe de interconsulta enviada por APS, es un documento enviado al Servicio de Salud Ñuble y al Centro APS correspondiente y el cual pretende cotejar la información expuesta por el APS con la entregada por la Oficina de Admisión AUGE. Este Informe se realiza una vez al mes y se entrega los segundos lunes de cada mes.

### Informe de Control de Producción por Horas Dadas

Responsable: Puesto de Trabajo Gestión de Agenda y Facturas de Compra de Servicio

Este es un informe que se realiza de manera semanal, el cual tiene por objeto verificar cuantas horas se agendaron la semana anterior y además determinar a los funcionarios responsables que entregaron dichas horas.

### Control de Ingreso Semanal al Modulo Lista de Espera

Responsable: Puesto de Trabajo Gestión de Agenda y Facturas de Compra de Servicio

Este es un control que se realiza cada lunes de la semana y pretende llevar una medición de la cantidad de ingresos de Lista de Espera que se integraron al sistema durante el transcurso de la semana anterior. Debe verificar además al responsable de la acción de dicho ingreso y corregir en sistema en caso de existir errores de digitación.

*Informe de Control de Producción por Horas Dadas V/S Control de Ingreso Semanal al Modulo Lista de Espera*

Responsable: Puesto de Trabajo Gestión de Agenda y Facturas de Compra de Servicio

Este sistema de control, pretende determinar el número de horas entregadas por cada funcionario, como una forma de ver la productividad de cada uno, además debe verificar que efectivamente los pacientes estén ingresados el modulo de lista de espera del hospital. Este informe se realiza semanalmente y ha destinado para ello los días lunes.

*Informe Horas Dadas sin Asociar el Número de folio*

Responsable: Puesto de trabajo Administrativo del Centro de Llamados

Este es un informe que se debe realizar todos los lunes de cada semana y lo que pretende es controlar todas aquellas horas que no se rebajaron del sistema de Modulo Lista de Espera.

El objetivo es que efectivamente se rebajen del sistema para liberar los cupos de atención.

*Informe de pertinencia*

Responsable: Jefe Sección Admisión

El sistema de control de pertinencia, pretende determinar la cantidad de interconsultas a las cuales no se les ha prestado servicio según criterio clínico.

El Objetivo es alertar al médico del CAE para mejorar el sistema.

Este informe debe realizarlo una vez por semana, para lo cual se ha destinado realizarlo en día lunes.

*Informe de Pertinencia de Cupos Disponibles*

Responsable: Jefe Sección Admisión

Este es un informe que se realiza dos veces por semana, los lunes y los jueves, su objetivo es optimizar los recursos del servicio constatando que se entreguen todos los cupos disponibles para servicios médicos.

*Informe de Control de OIRS*

Responsable: Jefe Sección Admisión

Este informe se realiza el segundo lunes de cada mes, el objetivo es constatar cómo se gestiona el trabajo en admisión, esto se realiza obteniendo un reporte desde la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, donde se conocen todos los reclamos y sugerencias que afectan a la sección Admisión.

El objetivo para este año es bajar en un 50% los reclamos por atención de la sección Admisión.

#### Reporte Diario de Lista de Espera

Responsable: Puesto de trabajo Aviso de Horas

Realiza informe en base a reporte Diario de Mesones de atención de público (mesones del 1 al 5), los cuales deben entregar de forma diaria un reporte con órdenes de atención, el objetivo es conocer el destino y responsable del archivo que contiene dichos reportes y ordenes de pacientes ingresados en sistema lista de espera.

Posteriormente debe entregar un reporte mensual al jefe de la Sección Admisión, para que este analice el cumplimiento de tareas de los funcionarios de Mesones de Atención de Público.

#### Informe Lista de Espera

Responsable: Puesto de trabajo Cargo Analista – Gestor Ambulatorio en especialidades Médicas.

Este es un informe que se realiza cada dos meses y que tiene por objeto mantener actualizada la información de los diferentes servicios clínicos y Centros de responsabilidad del Hospital Herminda Martín acerca del número de pacientes que se encuentran en el modulo lista de espera.



**Tabla Resumen del Sistema de Control Interno N°1**

<b>TIPO DE AUDITORIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN SISTEMA AUDITORIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FECHA DE INFORME</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Ingreso de Interconsultas	Puesto de Trabajo Control de Admisión AUGE	Es un sistema de control que se realiza diariamente antes del medio día y que determina si efectivamente existe algún error en el sistema el que debe reportar al Servicio de Salud, para corregir errores.	Revisar todas la interconsultas AUGE ingresadas al sistema SIGGES, para determinar si están bien ingresadas.	Segundo lunes de cada mes	mensual
Informe Eco Abdominal por APS	Puesto de Trabajo Control de Admisión AUGE	Este informe es un sistema de medición de la oferta y la demanda de Eco Abdominales que se generan para Hospital Herminda Martín de Chillán.	Reportar al SSÑ de la cantidad de Eco Abdominales que se hacen en el mes en el consultorio Adosado de Especialidades del HCHM	Segundo lunes de cada mes	Mensual

Informe de Interconsulta enviada por APS	Puesto de Trabajo Control de Admisión AUGE	Es un documento enviado al Servicio de Salud Ñuble y al Centro APS correspondiente para cotejar información	Pretende cotejar la información expuesta por el APS con la entregada por la Oficina de Admisión AUGE.	Segundo lunes de cada mes	Mensual
Informe de Control de Producción por horas dadas	Puesto de Trabajo Gestión de Agenda y Facturas de Compra de Servicio	Pretende verificar a funcionarios responsables de de horas agendadas en sistema durante la semana anterior.	Verificar cuantas horas se agendaron la semana anterior y además determinar a los funcionarios responsables que entregaron dichas horas.	Lunes	Semanal
Control de Ingreso Semanal al Modulo Lista de Espera	Puesto de Trabajo Gestión de Agenda y Facturas de Compra de Servicio	Pretende medir la cantidad de ingresos de L/E que se integraron al sistema durante en transcurso de la semana anterior y además corregir sistema si	verificar al responsable de la acción del ingreso	Lunes	Semanal

		existen errores.			
Informe de Control de Producción por Horas Dadas V/S Control de Ingreso Semanal al Modulo Lista de Espera	Puesto de Trabajo Gestión de Agenda y Facturas de Compra de Servicio	Este sistema de control, pretende determinar el número de horas entregadas por cada funcionario, debe verificar que efectivamente los pacientes estén ingresados el modulo de lista de espera del hospital	Medir la productividad de los funcionarios y verificar que efectivamente los pacientes estén ingresados el modulo de lista de espera del HCHM.	Lunes	Semanal
Informe Horas Dadas sin Asociar el Número de folio	Puesto de trabajo Administrativo del Centro de Llamados	Lo que pretende es controlar todas aquellas horas que no se rebajaron del sistema de Modulo Lista de Espera.	Buscando rebajar del sistema para liberar los cupos de atención	Lunes	Semanal
Informe de pertinencia	Jefe Sección Admisión	Pretende determinar la cantidad de interconsultas a las cuales no se les ha prestado servicio según criterio clínico	Alertar al médico del CAE, para mejorar el sistema.	Lunes	Semanal

Informe de pertinencia de Cupos Disponibles	Jefe Sección Admisión	Lo que pretende informar sobre cupos disponibles para servicios médicos.	Optimizar los recursos del servicio	Lunes y jueves	Dos veces por Semanal
Informe de Control OIRS	Jefe Sección Admisión	Obtiene reporte desde la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, para conocer todos los reclamos y sugerencias que afectan a la sección Admisión	Constatar cómo se gestiona el trabajo en admisión	Segundo lunes de cada mes	mensual
Reporte Diario de Lista de Espera	Puesto de trabajo Aviso de Horas	Realiza informe en base a reporte Diario de Mesones de atención de público (mesones del 1 al 5), los cuales deben entregar de forma diaria un reporte con órdenes de atención, el objetivo es conocer el destino y responsable del archivo que contiene dichos reportes y ordenes de pacientes ingresados en	Analizar el cumplimiento de tareas de los funcionarios de Mesones de Atención de Público.	Recolecta información De lunes a viernes y prepara informe mensual	Mensual

		sistema lista de espera.			
Informe Lista de espera	Puesto de trabajo Cargo Analista – Gestor Ambulatorio en especialidades Médicas	Actualiza la información de los diferentes servicios clínicos y Centros de responsabilidad del Hospital Herminda Martín acerca del número de pacientes que se encuentran en el modulo lista de espera.	Analizar la demanda de atenciones del Modulo Lista de espera y el cumplimiento en la entrega de estas atenciones.	Segundo lunes del mes correspondiente .	Bi. mensual

**3.2.2 b) RESULTADO MEDICION CARGA LABORAL DE SECCIÓN ADMISIÓN Tabla N° 2**

DEPENDENCIA	PUESTO DE TRABAJO	ESTAMENTOS					TOTAL POR DEPENDENCIA
		PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	HONORARIOS	DIRECTIVO	
Sección Admisión	ADMINISTRATIVO DE COMPRA DE SERVICIOS			1,02			21,37
	ATENCIÓN DE PUBLICO MESÓN 1 AL 5			0,98			
	ATENCIÓN DE PUBLICO MESÓN 1 AL 6			0,98			
	ADMINISTRATIVO AUGE 1			1,09			
	JEFE SECCIÓN ADMISIÓN	1,17					
	ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 1			0,99			
	APERTURA DE ÍNDICE Y CUENTAS CORRIENTES				1,13		
	ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 2				0,96		
	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 1				0,91		
	ATENCIÓN DE PUBLICO MESONES 1 AL 5				1,01		
	ATENCIÓN DE PUBLICO MESONES 1 AL 5				1,01		
	ADMINISTRATIVO DACIÓN DE HORAS				0,97		
	CONTROL ADMISIÓN AUGE				0,98		
	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 2				1,06		
	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 3				1,03		
	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 4				1,04		
	REEMPLAZANTE				0,89		
	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 5			0,69			
	AVISO DE HORAS			0,97			
	ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 3			0,74			
SECRETARIA ADMISIÓN			0,8				
ADMINISTRATIVO AUGE 2			0,95				
<b>TOTAL PERSONAL REQUERIDO</b>		<b>1,17</b>	<b>0</b>	<b>9,2</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>21,37</b>

Fuente: Elaboración Propia.

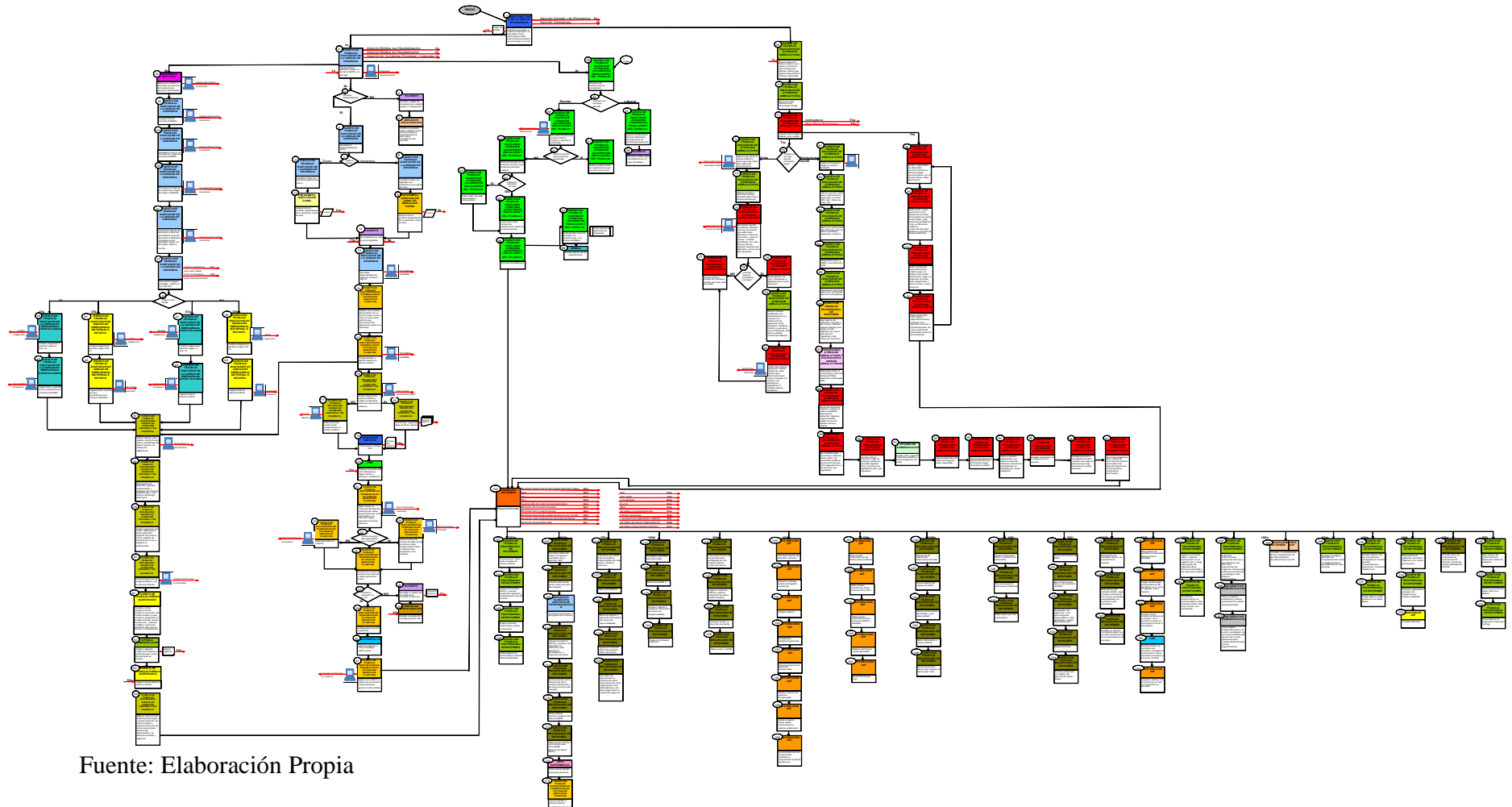
## RESULTADOS SECCION ADMISIÓN

Analizando la carga laboral por estamentos, se refleja lo siguiente:

- Profesionales: De una persona perteneciente al estamento de Profesionales (contratado como profesional) existente en la sección, arroja un resultado de 1,17 puestos de trabajo requeridos, esto demuestra que la jefatura de sección se encuentra en puesto sobre valorado, demostrando así, la carga laboral, pero a su vez, esta carga, no es significativa de solicitar un nuevo puesto de trabajo para apoyar a este estamento.
- Técnico: No existen técnicos en la sección.
- Administrativos: De 10 administrativos entrevistados, arrojan un resultado de 9,20 requerimientos de puestos de trabajo, lo cual refleja que existe baja carga laboral, lo cual, es necesario estudiar las labores de los funcionarios, para ver si es posible adherir nuevas funciones o redistribuirlas para que la carga sea equitativa en todos los funcionarios.
- Honorarios: De 11 funcionarios a Honorarios, se estima un requerimiento de 11 puestos de trabajos, lo cual no indica requerimientos adicionales de personal.
- Directivos: En esta sección, no hay funcionarios con cargos directivos.

Analizando los resultados a nivel de sección Admisión, se observa un indicador de 21,37 puestos de trabajo requeridos, de un total de 22 funcionarios entrevistados, lo cual muestra que la sección posee menos carga laboral de lo que debería poseer, esto se justifica, porque existen varios funcionarios con calidad de titulares, los cuales poseen baja carga laboral, reduciendo el indicador total de las cargas de la sección.

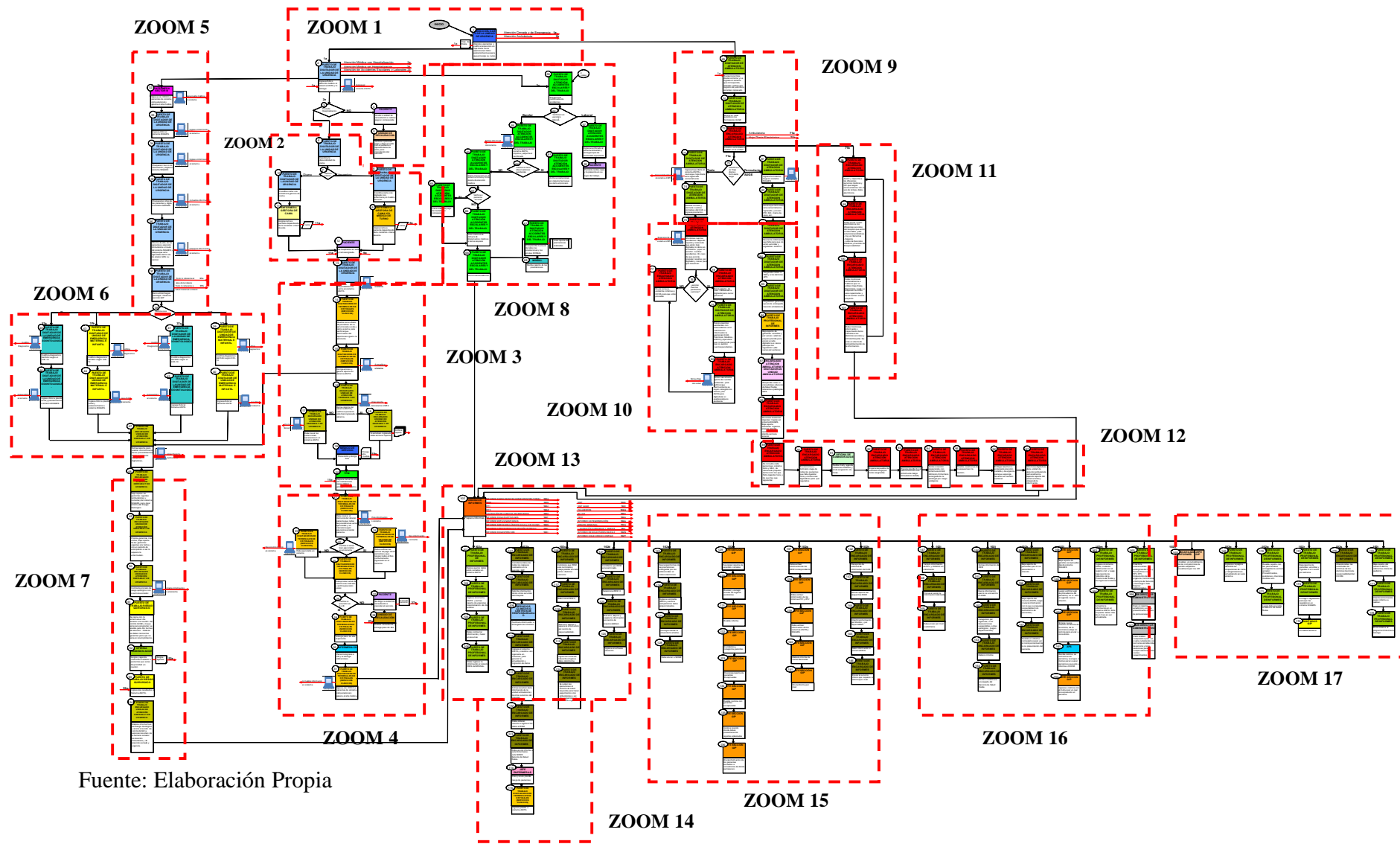
### 3.1.3. a) FLUJOGRAMA SECCIÓN GIP GRAFICO N° 5



Fuente: Elaboración Propia

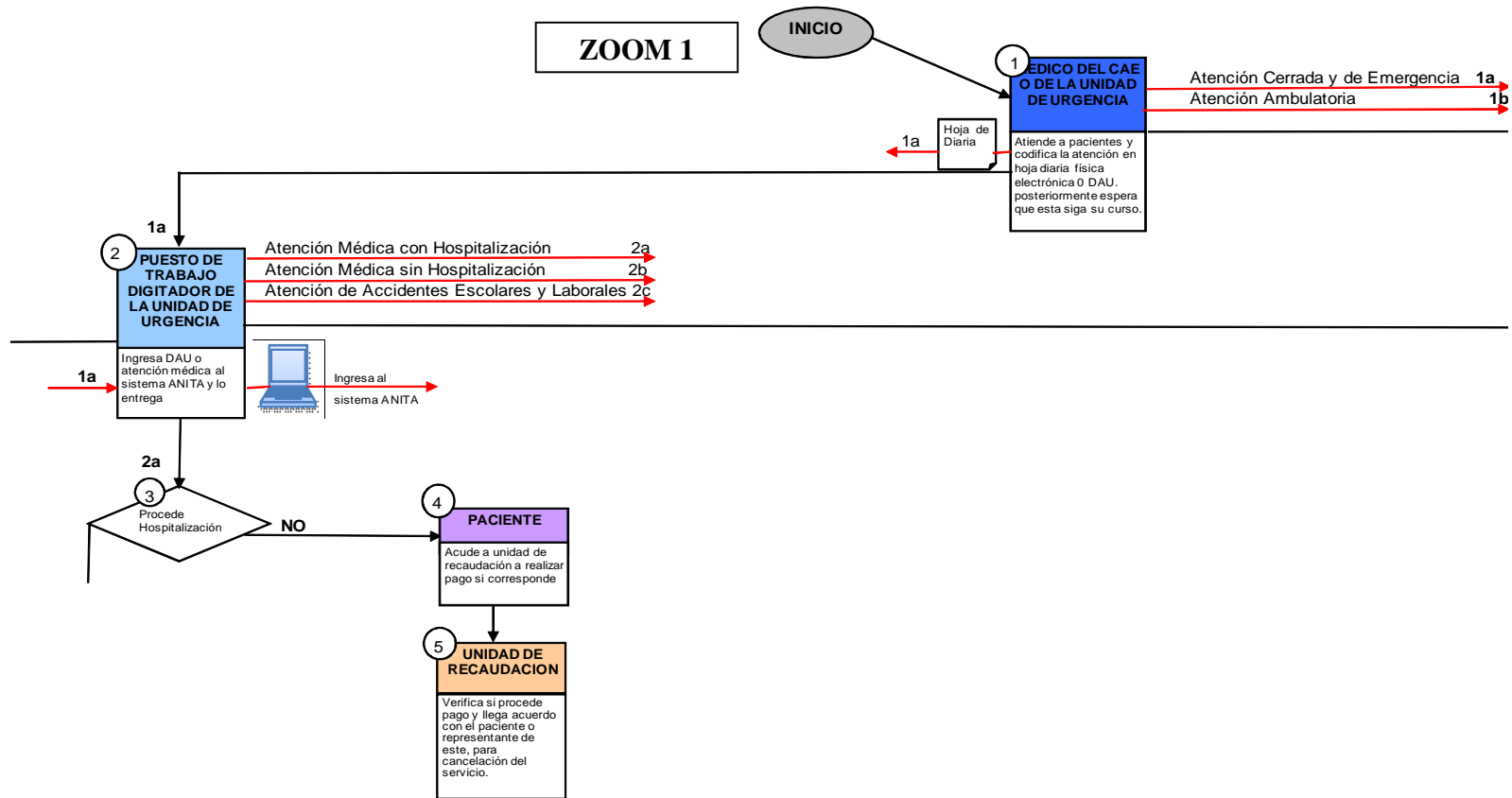


### FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



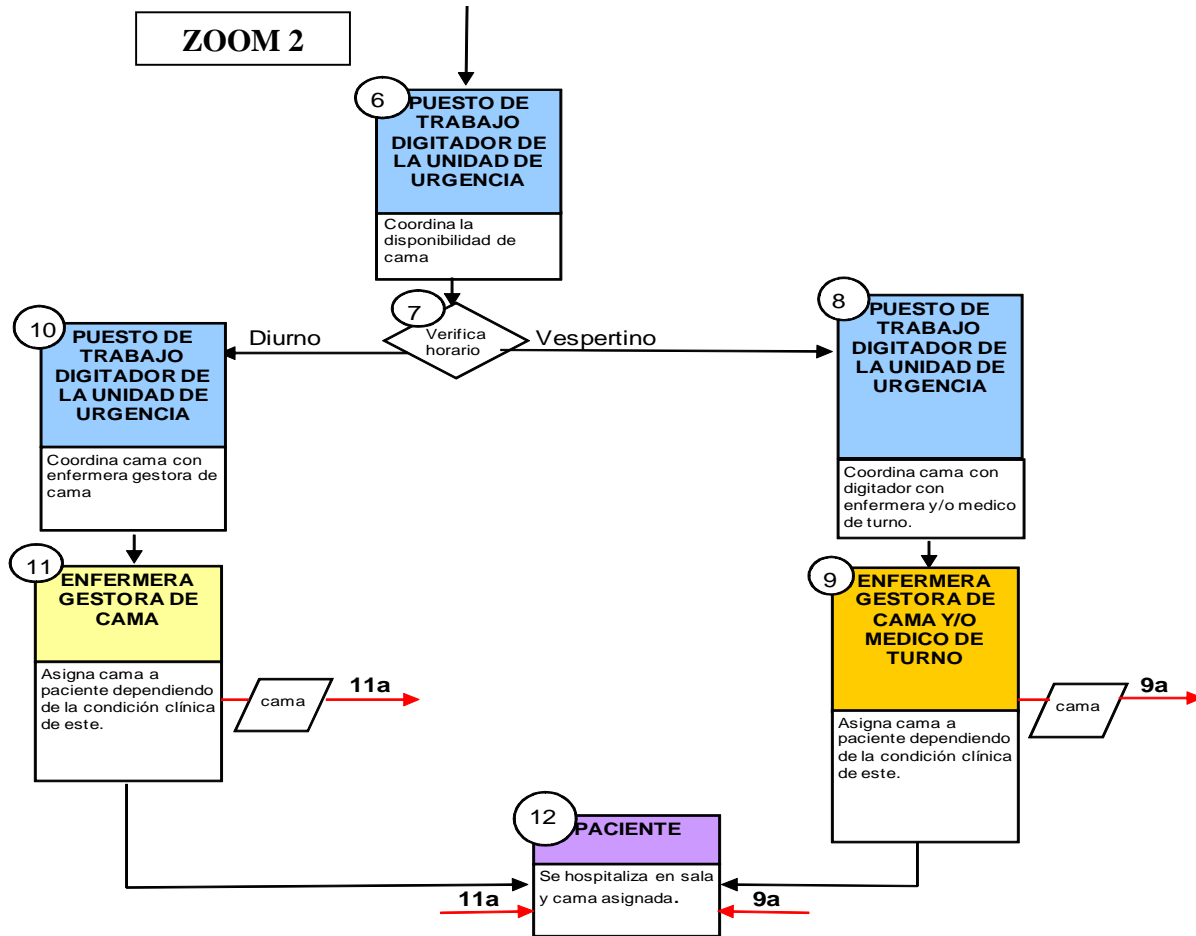
Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



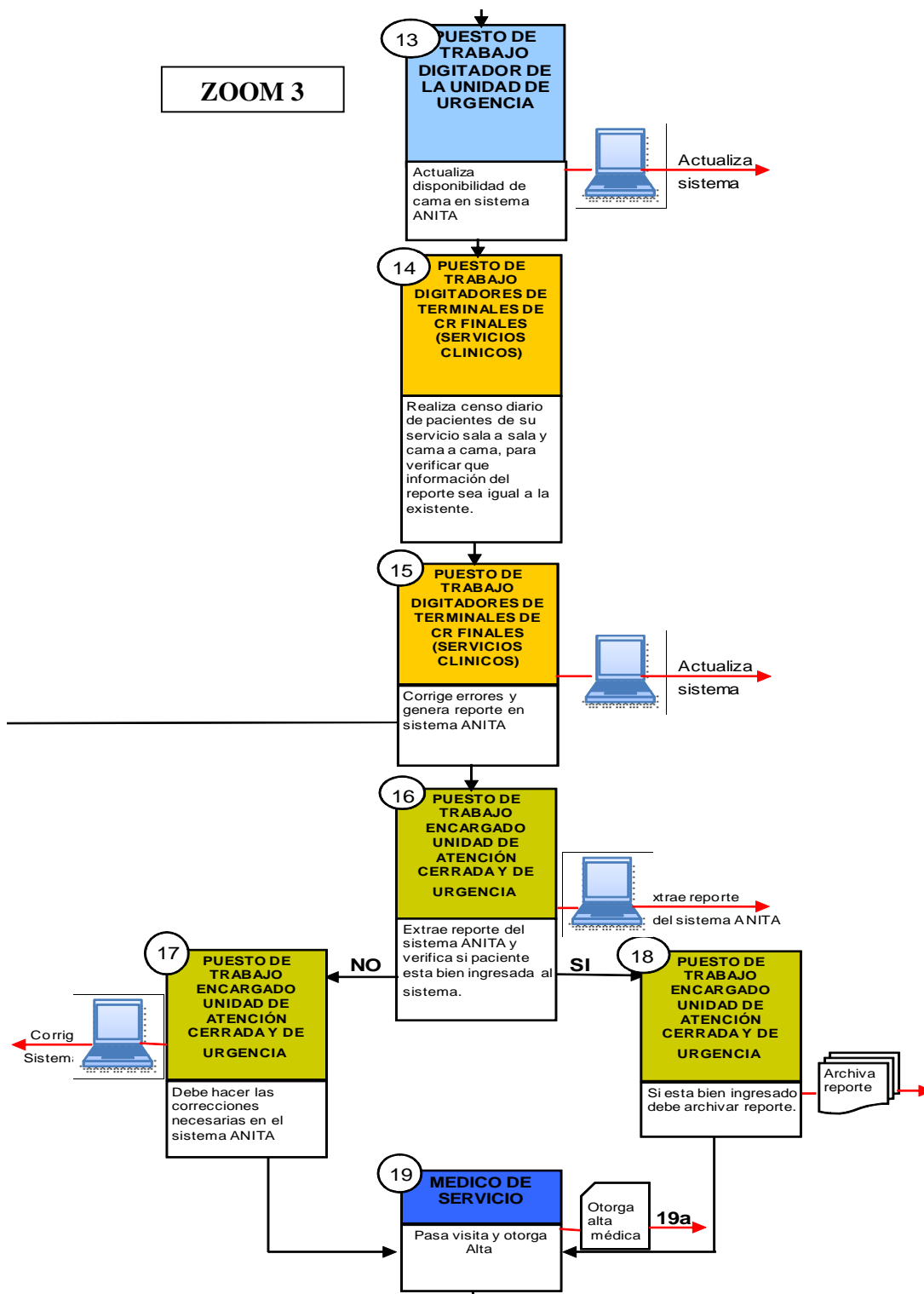
Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



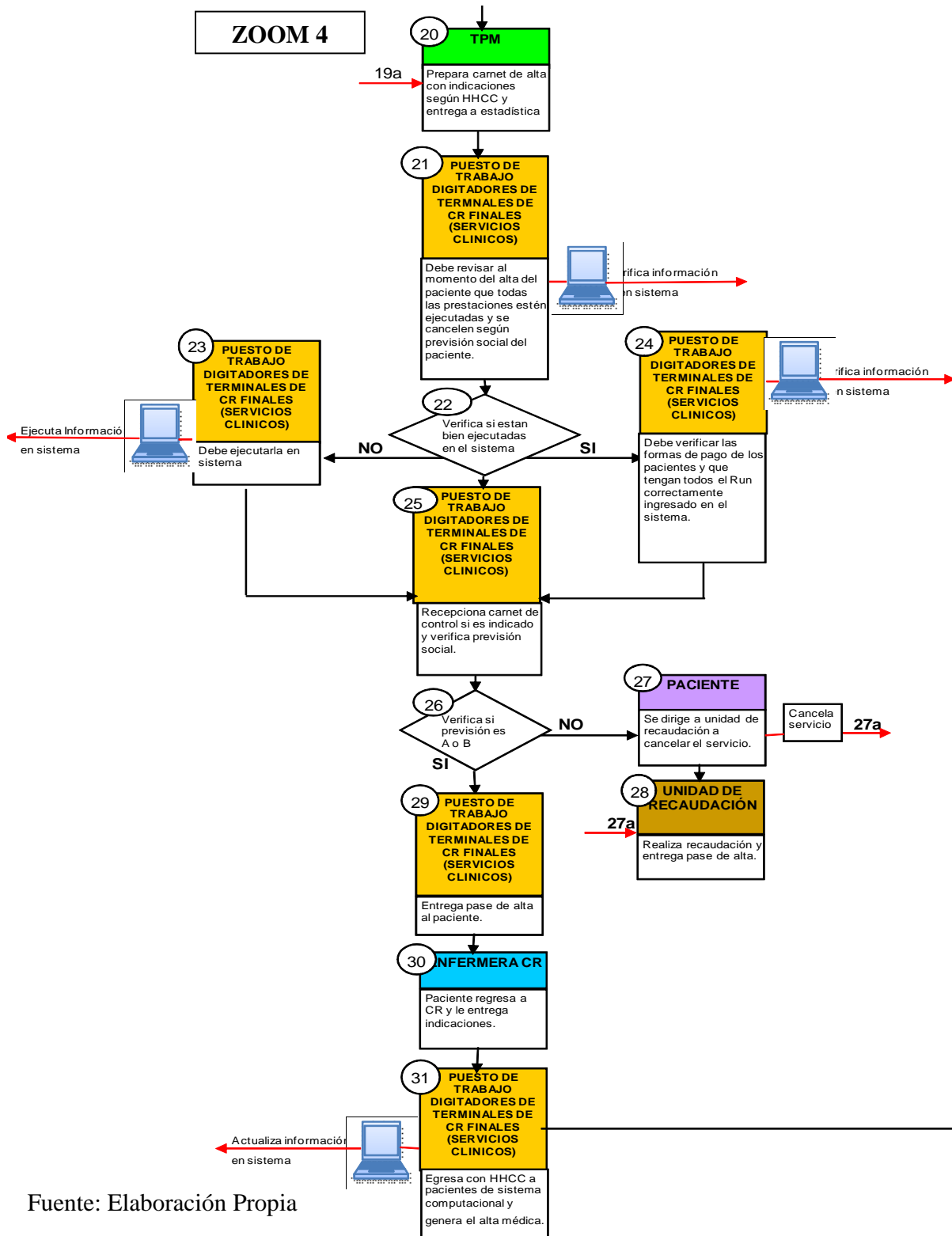
Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



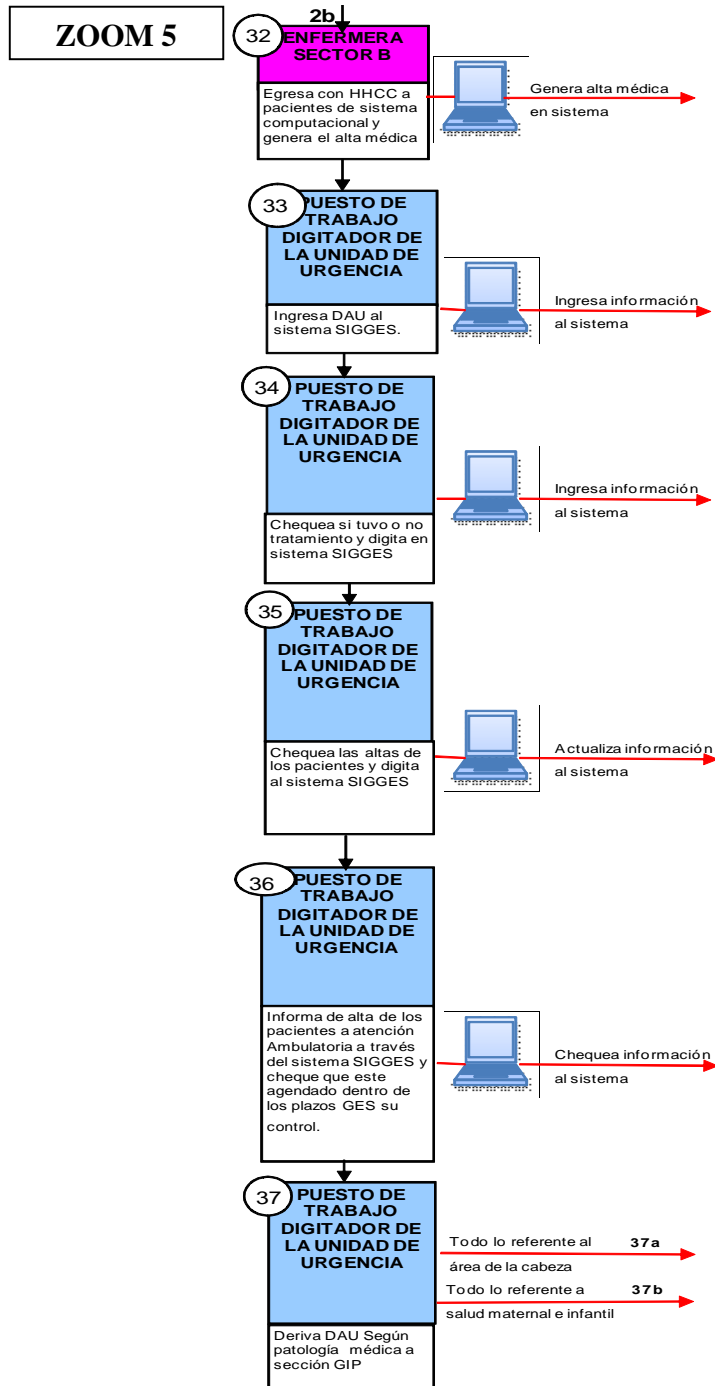
Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



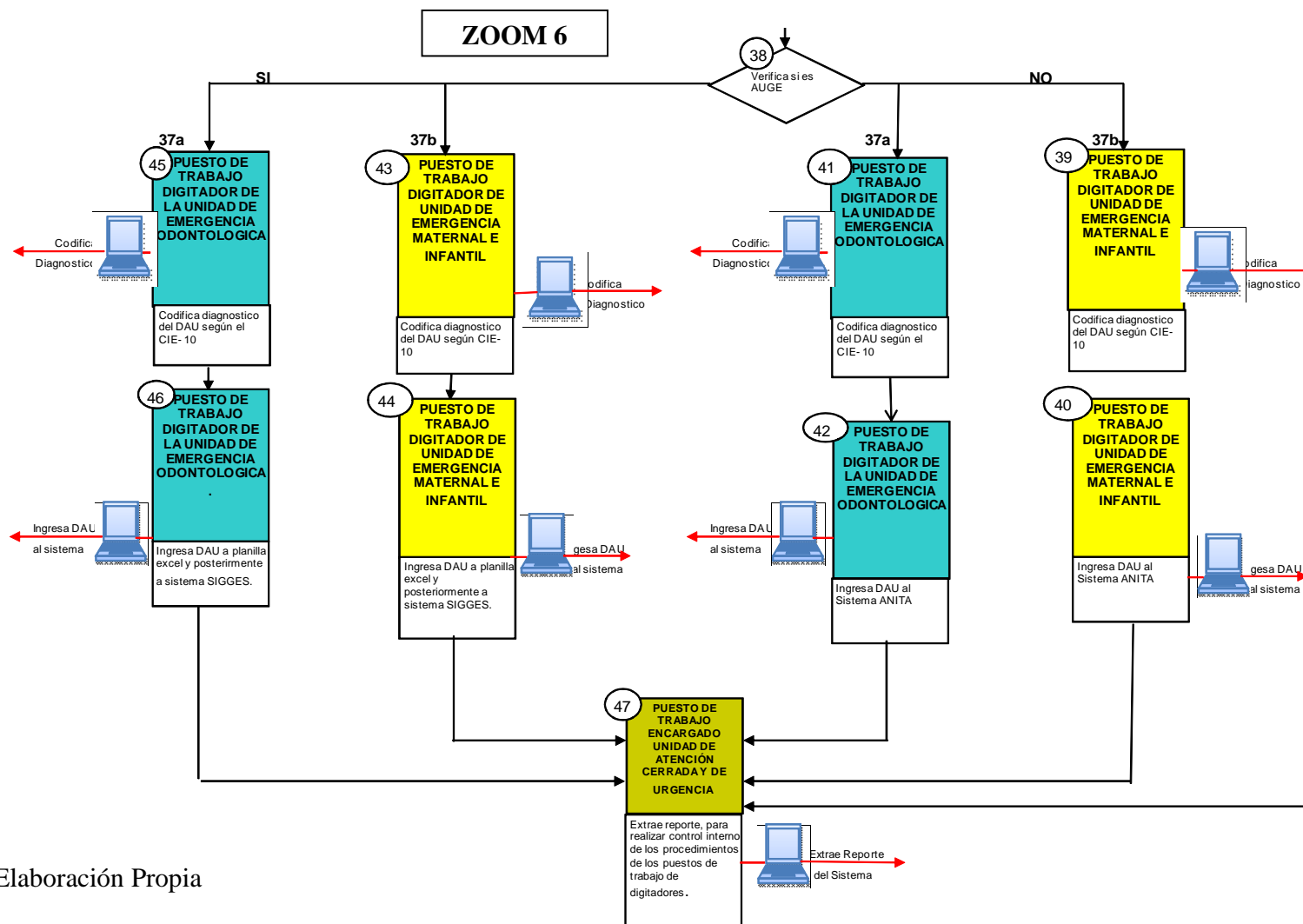
Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



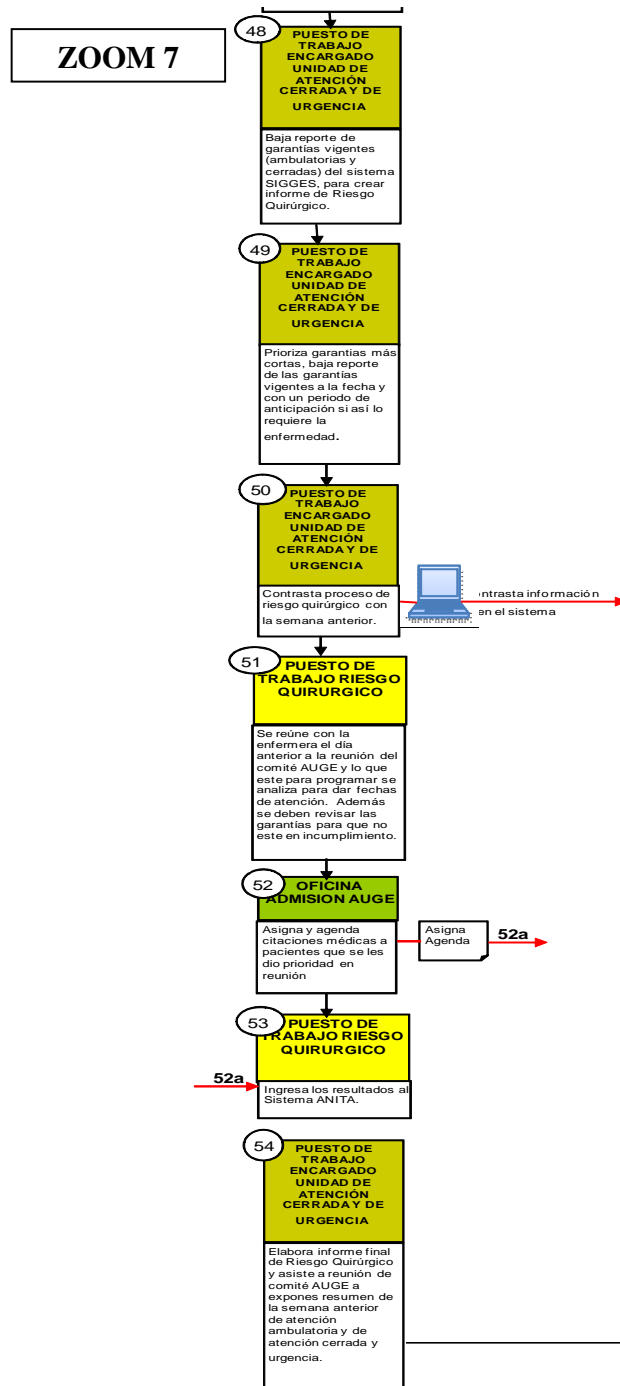
Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

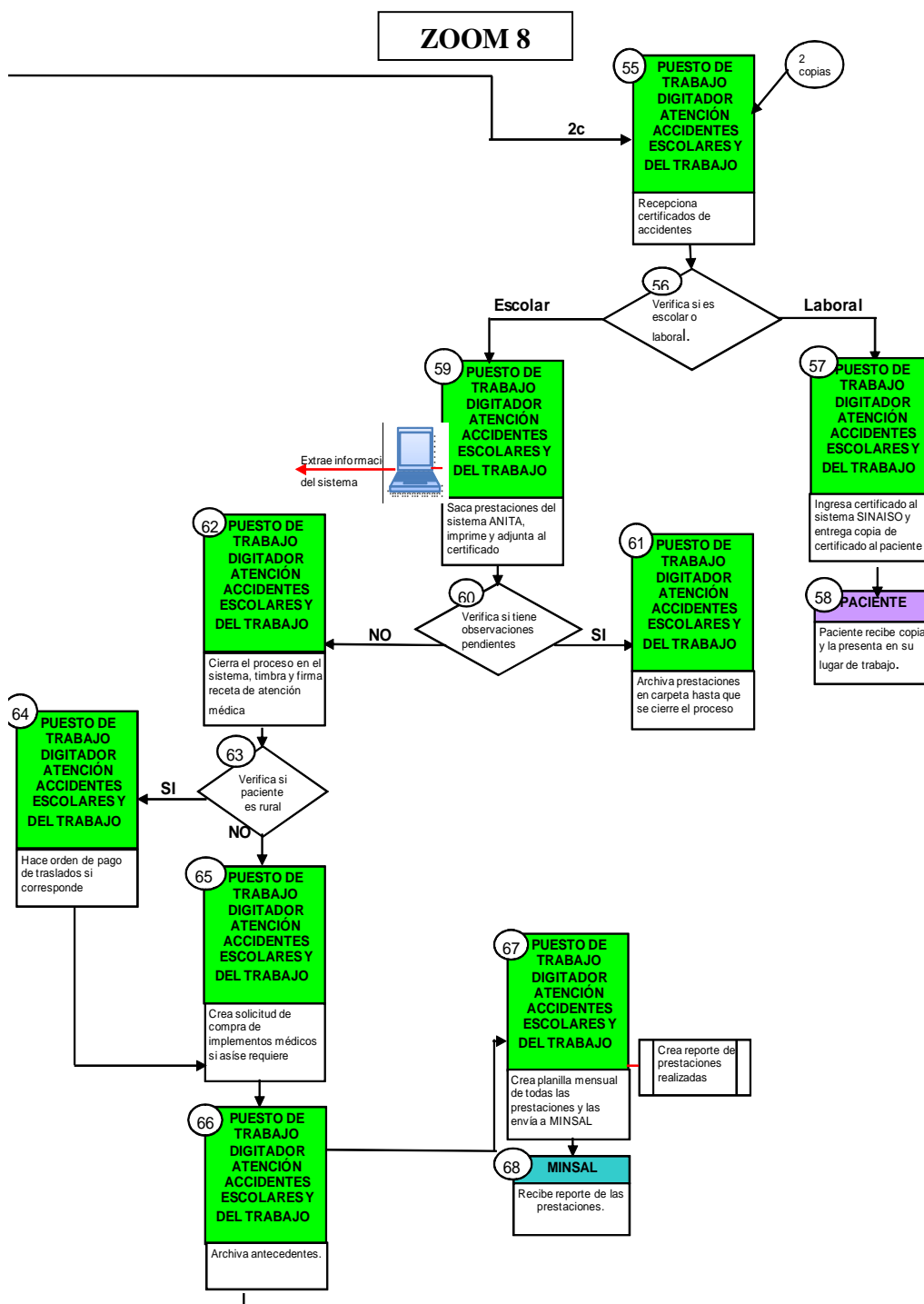
## FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

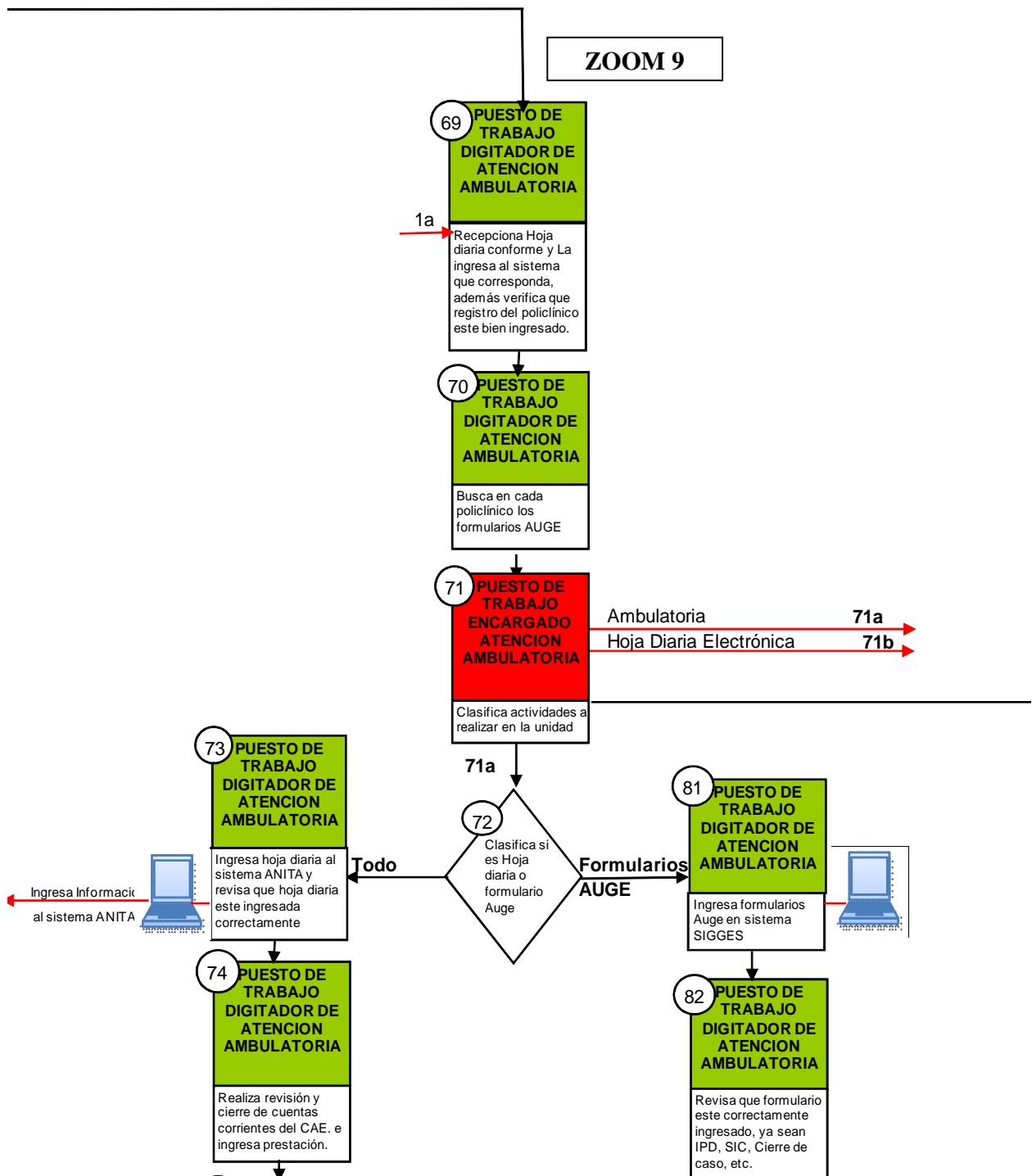


FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

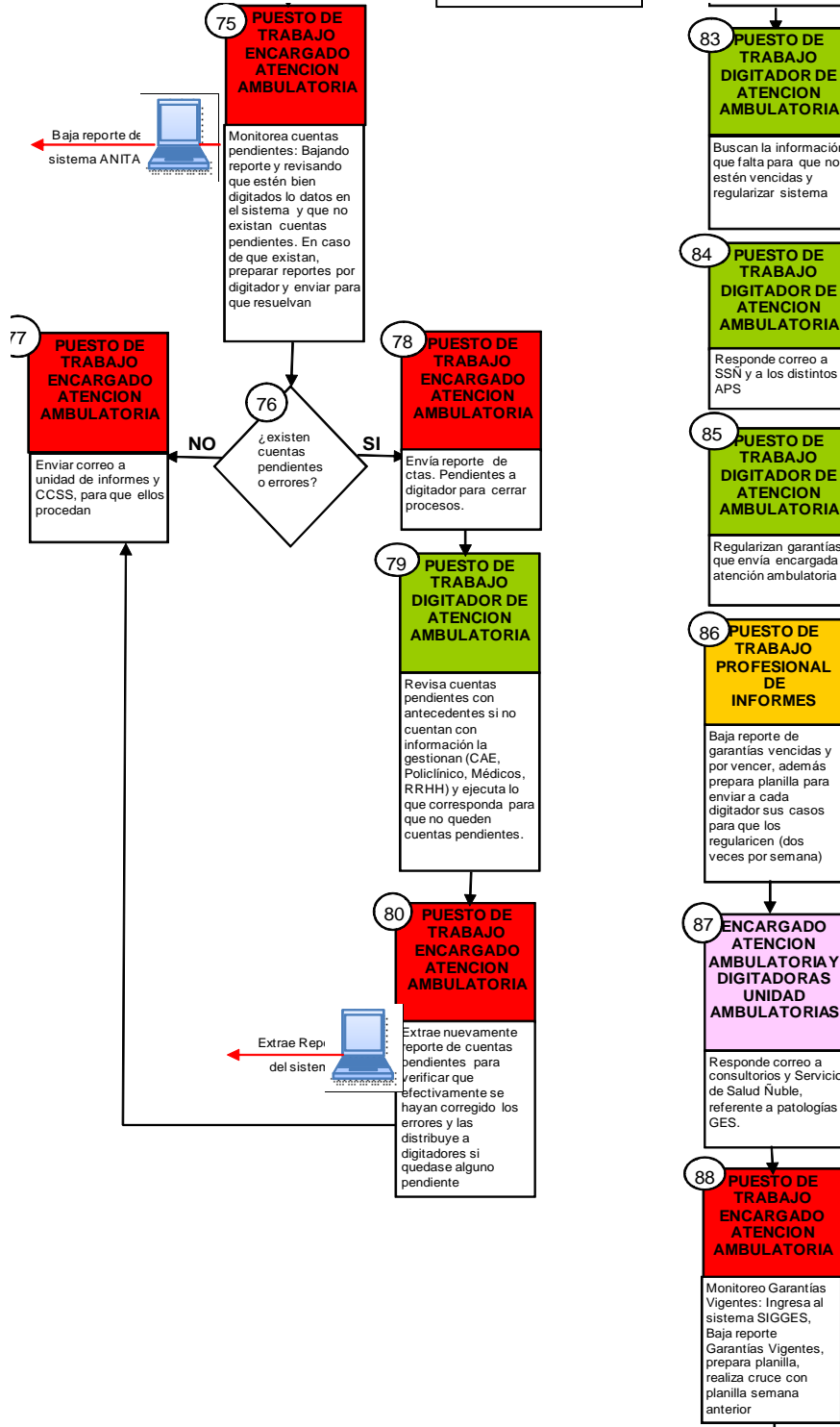
FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

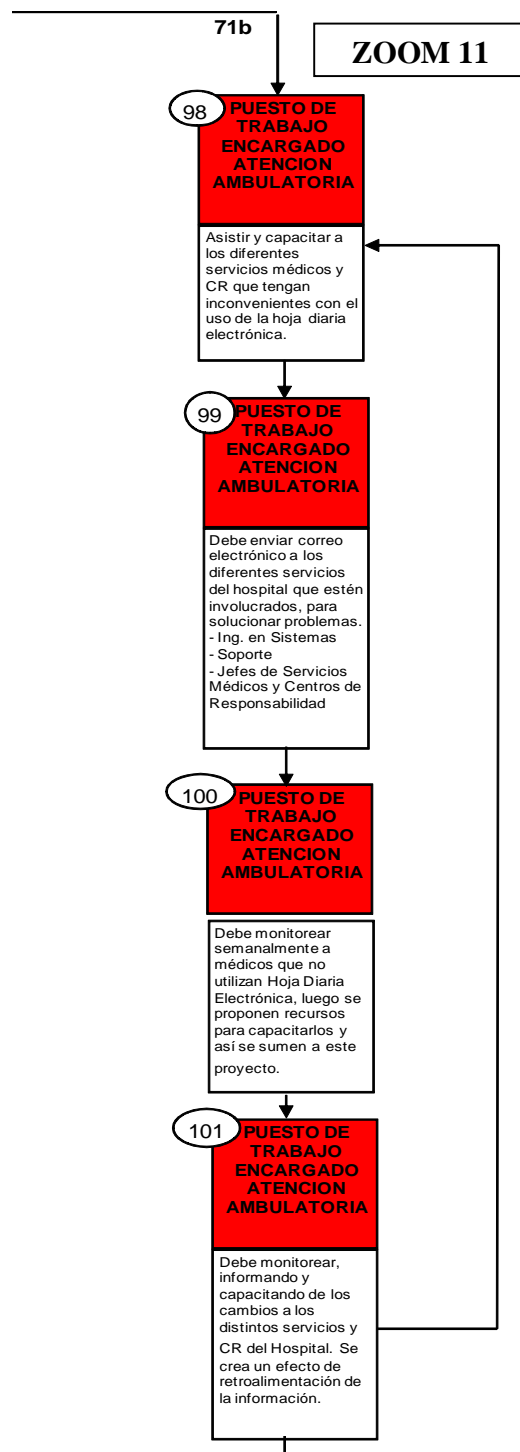
FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN

ZOOM 10



Fuente: Elaboración Propia

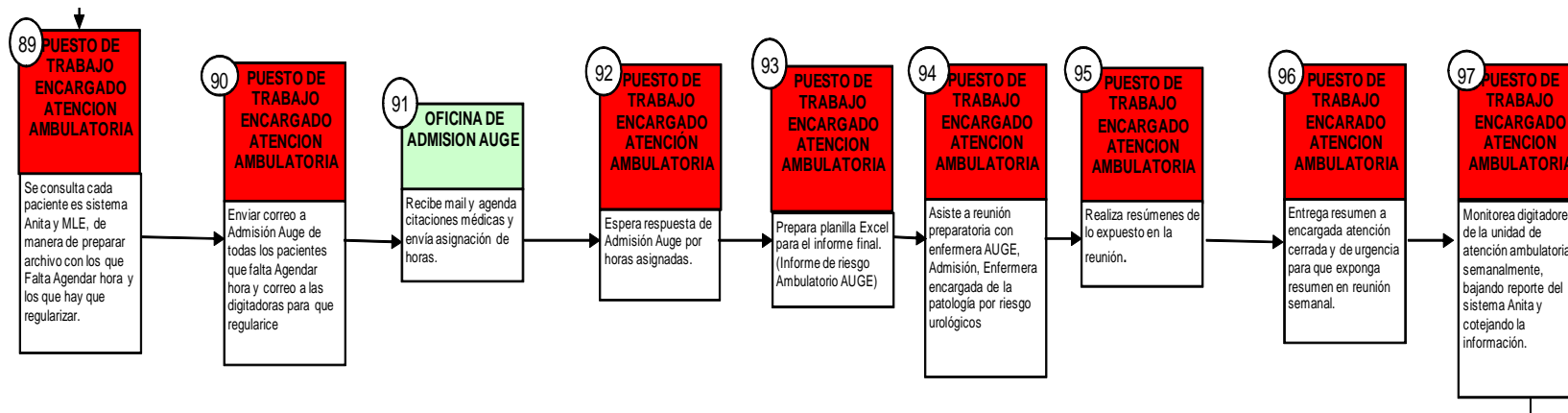
FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN

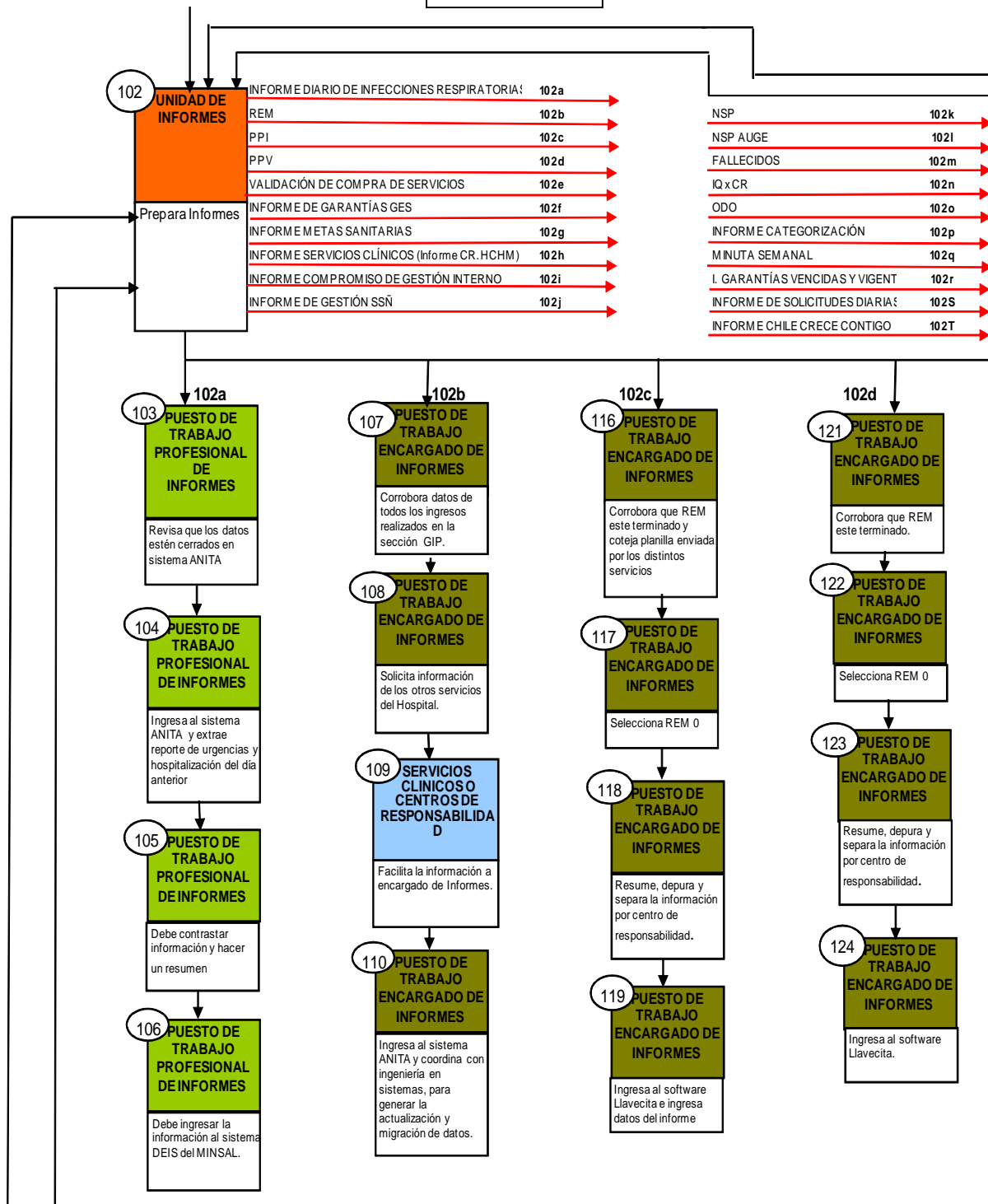
ZOOM 12



Fuente: Elaboración Propia

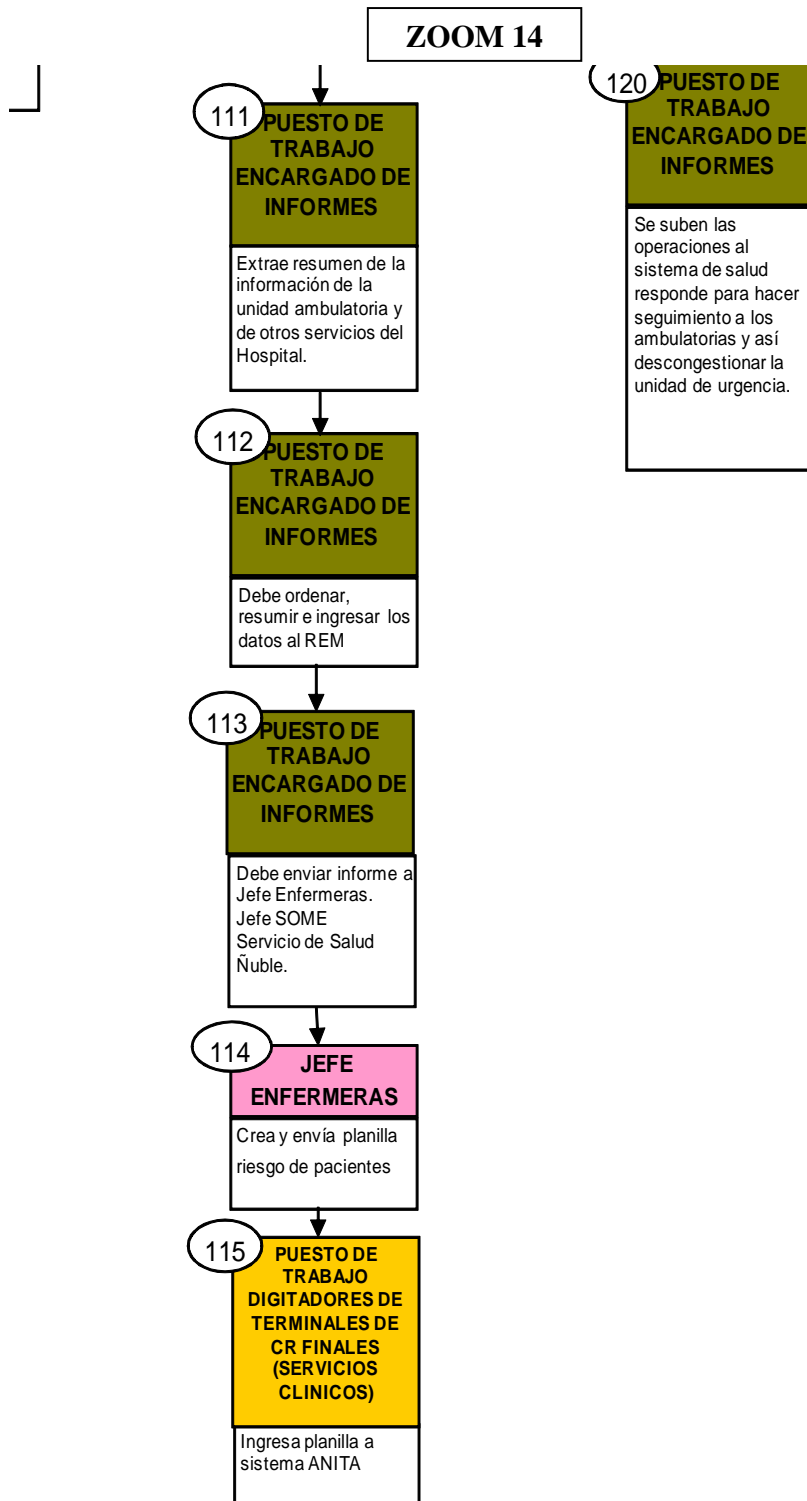
FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN

ZOOM 13



Fuente: Elaboración Propia

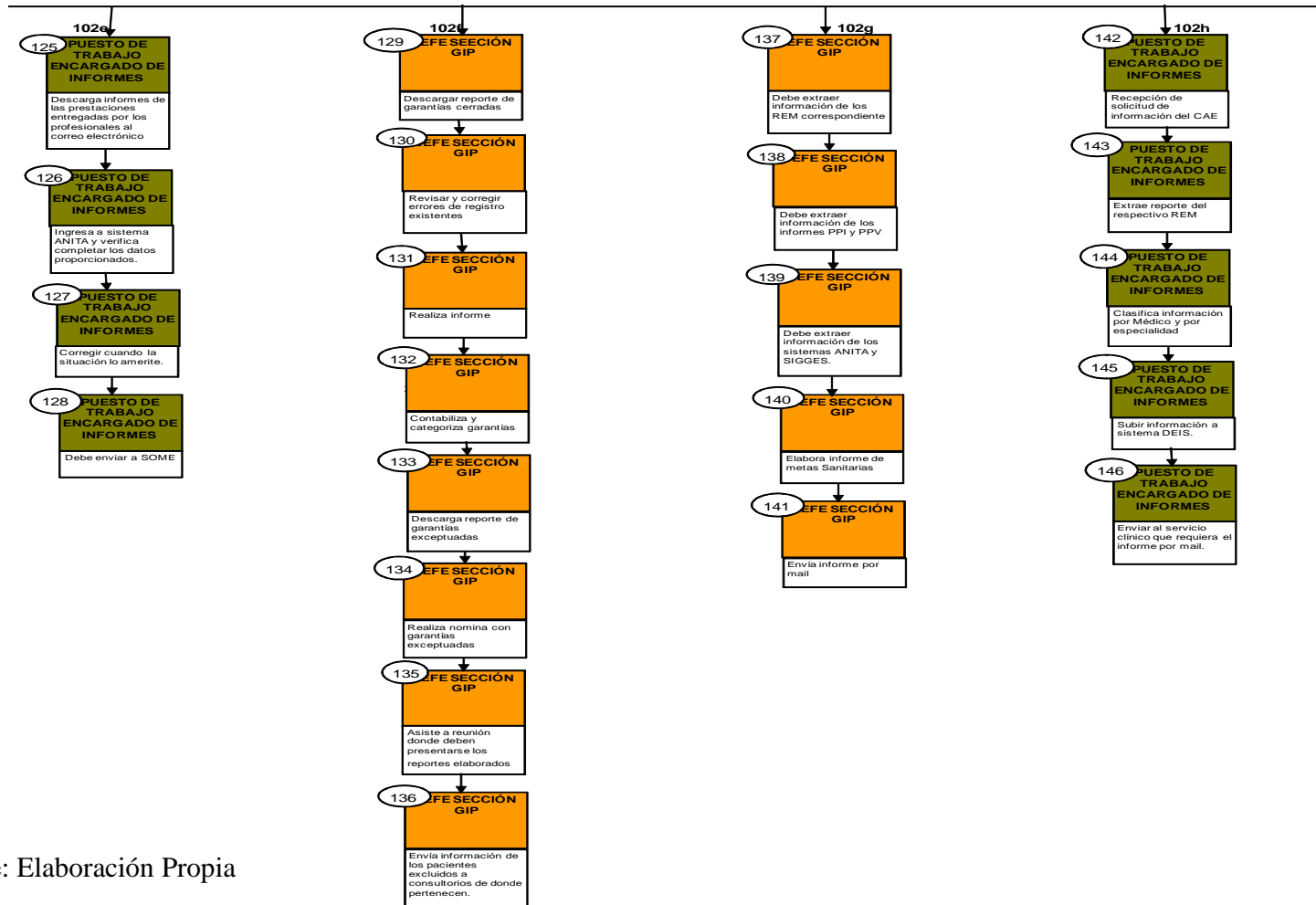
FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN

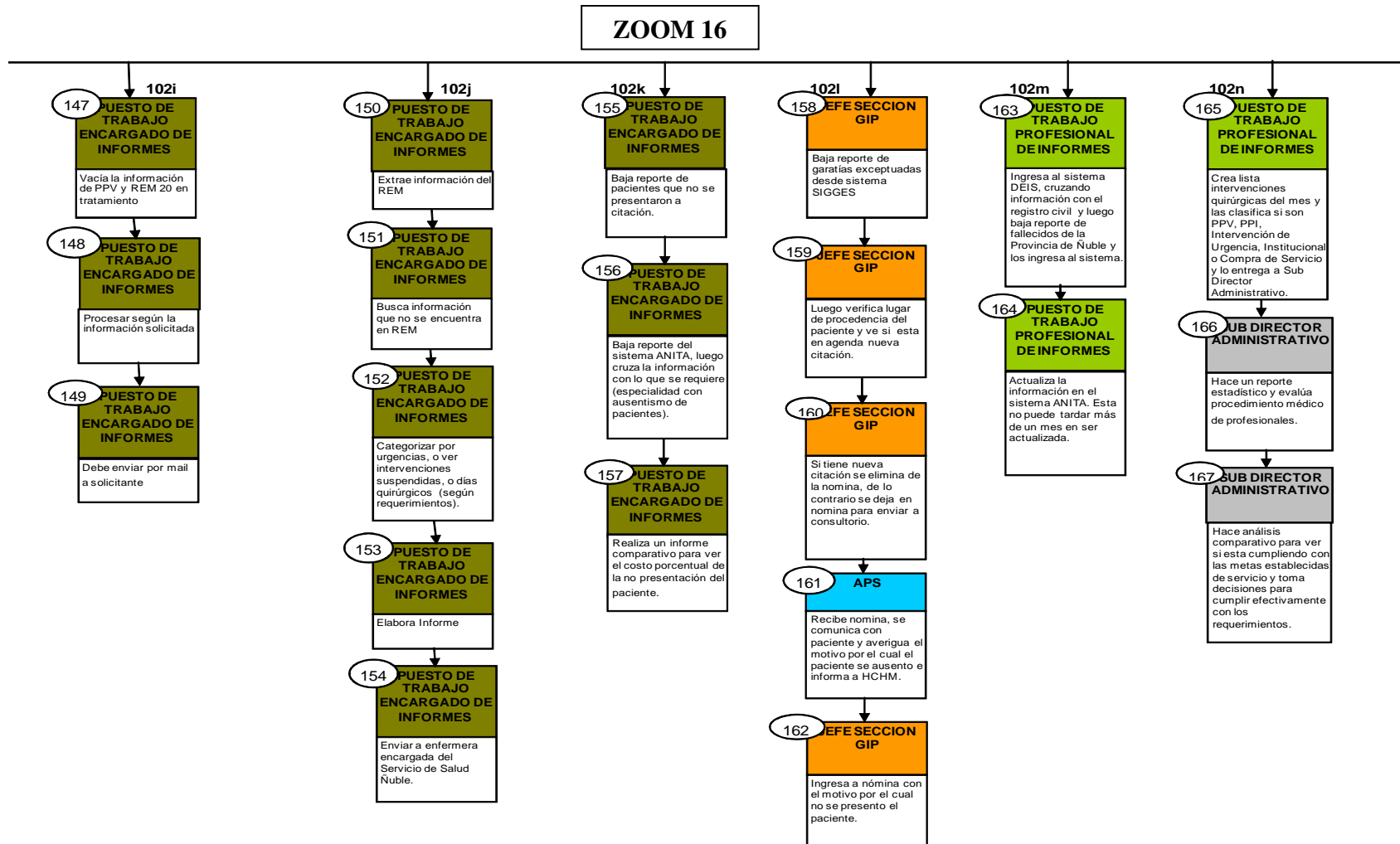
ZOOM 15



Fuente: Elaboración Propia



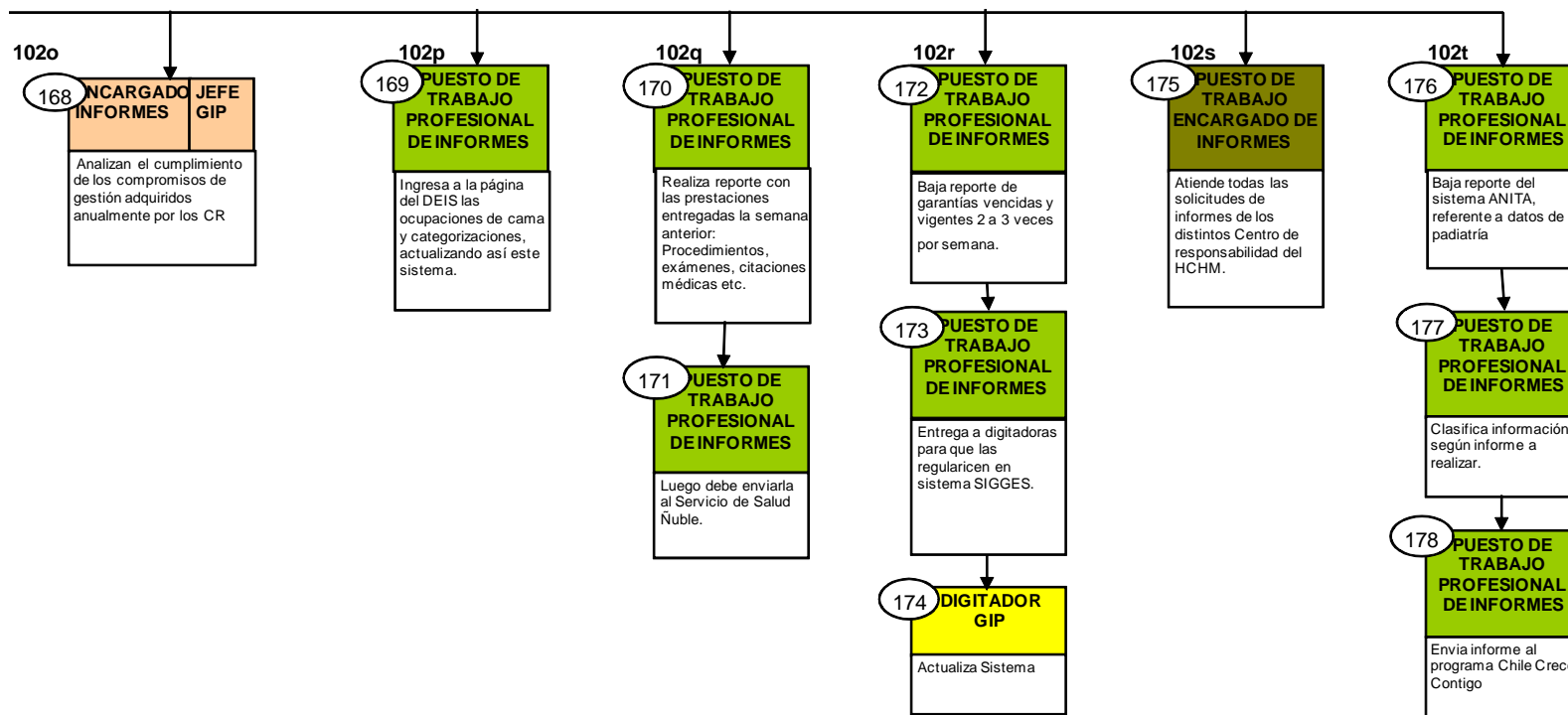
FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

FLUJOGRAMA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN

ZOOM 17



Fuente: Elaboración Propia

## GUÍA EXPLICATIVA DEL FLUJOGRAMA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ESTA SECCIÓN.

### INICIO

1. Médico del CAE o de la Unidad de Atención de urgencia, atiende a pacientes y codifica la atención en hoja diaria de manera física, electrónica o DAU, posteriormente, espera que esta última siga su curso según tipo de atención.

Las atenciones hospitalarias del Hospital Clínico Herminda Martín, puede clasificarse en atención cerrada y urgencia y atención ambulatoria, las cuales deben procesarse en los distintos sistemas internos y de red nacional, según corresponda, con el objetivo de realizar los correspondientes cobros por servicios y los distintos tipos de informes y estadísticas que pudiesen generarse de la información procesada.

#### Si la Atención es Cerrada y Urgencia y Además Procede Hospitalización

2. El puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Urgencia, Ingresa al sistema ANITA el DAU u Hoja de Atención Médica y la entrega, para que esta siga su curso.
3. Luego verifica si procede la Hospitalización.

#### Si No Procede la Hospitalización

El paciente es derivado a la unidad de recaudación a realizar pago si corresponde.

4. El pago corresponde solo si paciente pertenece a clasificación C o D de FONASA, a los pacientes particulares y a los pacientes pertenecientes a Dipreca y Capredena (FFAA y de orden). El pago que deben realizar es dependiendo de los diferentes tipos de clasificación, los cuales varían según el monto de la renta del afiliado.

Las personas pertenecientes a los tramos A y B están liberadas de cancelar el servicio de atención médica en el Hospital Herminda Martín, excepto el tramo B que cancela solo en la Atención Dental un 10% del precio de la prestación.

5. Luego, la Unidad de Recaudación, verifica que procede pago y llega acuerdo con el Paciente o representante de este para determinar la forma de pago por la prestación del servicio adquirido.

#### Si Procede la Hospitalización

6. El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Urgencia, coordina la disponibilidad de cama con los distintos servicios y mantiene actualizada la disponibilidad de ellas a unidad de estadística.
7. Luego verifica el horario

#### Si Atención es Vespertina

Esto significa que se atiende al paciente después de las cinco de la tarde y antes de las ocho de la mañana.

8. El puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Urgencia, coordina cama con enfermera y/o medico de turno.
9. El puesto de Trabajo de Enfermera Gestora de Cama y/o Médico de Turno, asigna cama a paciente dependiendo de la condición clínica de este.

#### Si Atención es Diurna

Esto es si la atención se realiza dentro de las ocho de la mañana y las cinco de la tarde.

10. El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Urgencia, coordina cama con enfermera gestora de cama.
11. Puesto de Trabajo de Enfermera Gestora de Cama, Asigna cama a paciente dependiendo de la condición clínica de este.
12. Independiente de la hora en que se haya realizado la atención médica, el paciente procede a hospitalizarse en sala y cama asignada.
13. El Puesto de Trabajo de Digitador de Urgencia, actualiza disponibilidad de cama en sistema ANITA.
14. Luego, el Puesto de Trabajo de Digitadores de Terminales de CR Finales (Servicios Clínicos), realiza censo diario de pacientes de su servicio sala a sala y cama a cama, para verificar que información del reporte sea igual a la existente.
15. Posteriormente, corrige errores y genera reporte en sistema.
16. El Puesto de Trabajo Encargado Unidad de Atención Cerrada y de Urgencia, extrae reporte del sistema ANITA y verifica si paciente esta bien ingresada al sistema.

#### Si no está bien ingresado

17. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Cerrada y de Urgencia, debe hacer las correcciones necesarias en el sistema ANITA

#### Si está bien ingresado

18. El Puesto de Trabajo Encargado Unidad de Atención Cerrada y de Urgencia, debe archivar el reporte.
19. Posteriormente, independientemente de que si está bien o mal ingresada, el Médico de servicio pasa visita y otorga Alta al paciente.
20. El Puesto de Trabajo de Técnico Paramédico, prepara carnet de alta con indicaciones según HHCC y entrega información a unidad de estadísticas.
21. Luego, El Puesto de Trabajo de Digitador de Terminal CR Finales (servicios clínicos), debe revisar al momento del alta del paciente que todas las prestaciones estén ejecutadas y se cancelen según previsión social del paciente.
22. Posteriormente, verifica si están bien ejecutadas en el sistema

#### Si no está bien ejecutada en el sistema

23. El Puesto de Trabajo de Digitador de Terminal CR Finales (Servicios Clínicos), debe Ejecutarla en Sistema y hacer correcciones respectivas.

Si está bien ejecutada en el sistema

24. El Puesto de Trabajo de Digitadores de Terminales de CR Finales (Servicios Clínicos), debe verificar las formas de pago de los pacientes y que tengan todos el RUN correctamente ingresado en el sistema.
25. Posteriormente, independiente de que si están bien o mal ingresadas, El Puesto de Trabajo de Digitadores de Terminales de CR finales (Servicios Clínicos), recepciona carnet de control si así se indica y además verifica la previsión social.
26. Posteriormente, verifica si previsión es A o B, solo debe verificar esta condición para proceder con el egreso del paciente.

Si no pertenece a tramos A o B

27. El Paciente, se dirige a unidad de recaudación a cancelar el servicio.
28. Luego, La Unidad de Recaudación, realiza recaudación de la atención y entrega pase de alta.

Si paciente pertenece a tramos A o B

29. El Puesto de Trabajo de Digitadores de Terminales, entrega pase de alta a pacientes.
30. Enfermera Centro de Responsabilidad, recibe al paciente que regresa al centro de responsabilidad y la enfermera le entrega indicaciones médicas, que fueron entregadas anteriormente por el médico tratante.
31. El Puesto de Trabajo de Digitadores de Terminales de CR Finales (Servicios Clínicos), egresa con HHCC a pacientes en sistema computacional y genera alta médica en el sistema.

Si la Atención es Cerrada y Urgencia y Además No Procede Hospitalización

32. La Enfermera del Sector B, egresa con HHCC a pacientes de sistema computacional y genera el documento de alta médica.
33. El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Urgencia, ingresa DAU al sistema SIGGES.
34. Luego, Chequea si tuvo o no tratamiento y digita en sistema SIGGES.
35. El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Urgencia, Chequea las altas de los pacientes y digita al sistema SIGGES.
36. Posteriormente, informa de alta de los pacientes a atención Ambulatoria a través del sistema SIGGES y cheque que su control este agendado dentro de los plazos GES.
37. El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Urgencia, deriva DAU según patología médica a sección GIP,
38. Posteriormente, verifica si paciente es AUGE.

### **Si Patología no es AUGE**

39. El Puesto de Trabajo de Digitador de Unidad de Emergencia Maternal e Infantil, codifica Diagnostico del DAU según CIE-10.
40. Posteriormente, ingresa DAU al sistema ANITA.
41. Por otra parte si la patología es relacionada al área de la cabeza u odontológica, El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Odontológica, Codifica diagnostico del DAU según el CIE-10.
42. El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Odontológica, ingresa DAU al sistema ANITA.

### **Si Patología es AUGE**

43. El Puesto de Trabajo de Digitador de Unidad de Emergencia Maternal e Infantil, codifica diagnóstico del DAU según CIE-10.
44. Posteriormente, Ingresa DAU a planilla Excel y posteriormente a sistema SIGGES.
45. Por otra parte, si la patología es relacionada al área de la cabeza u odontológica, El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Odontológica, Codifica diagnóstico del DAU según el CIE-10
46. El Puesto de Trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Odontológica, ingresa DAU al sistema SIGGES
47. En los casos de que la patología se clasificase como AUGE o no y que además haya sido ingresada por la digitadota de Odontológico o maternal e infantil, El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Cerrada y de urgencia, extrae reporte, para realizar control interno de los procedimientos de los Puestos de Digitadores.
48. El Puesto de Trabajo de Encargado de Unidad de Atención Cerrada y de Urgencia, Baja reporte de garantías vigentes (ambulatorias y cerradas) del sistema SIGGES, para crear informe de Riesgo Quirúrgico.
49. Luego, Prioriza garantías más cortas, baja reporte de las garantías vigentes a la fecha y con un periodo de anticipación si así lo requiere la enfermedad.
50. Posteriormente, Contrasta proceso de riesgo quirúrgico con la semana anterior.
51. EL Puesto de Trabajo de Riesgo Quirúrgico, Se reúne con la enfermera el día anterior a la reunión del comité AUGE y lo que este para programar se analiza para dar fechas de atención. Además se deben revisar las garantías para que no esté en incumplimiento.
52. La Oficina de Admisión AUGE, Asigna y agenda citas médicas a pacientes que se les dio prioridad en reunión.
53. El Puesto de Trabajo de Riesgo Quirúrgico, ingresa los resultados al sistema ANITA.
54. El Puesto de Trabajo Encargado Unidad de Atención Cerrada y de Urgencia, Elabora informe final de Riesgo Quirúrgico y asiste a reunión de comité AUGE a exponer resumen de la semana anterior de atención ambulatoria y de atención cerrada y urgencia.

### **Si la Atención es Cerrada y Urgencia y Además No Procede Hospitalización**

55. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, recepciona certificados de accidentes.

56. Luego, verifica si el accidente es escolar o laboral.

Si es Laboral

57. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, ingresa certificado al sistema SINAISO y entrega copia de certificado al paciente.

58. El Paciente, recibe la copia y la presenta en su lugar de trabajo.

Si es Escolar

59. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, saca prestaciones del sistema ANITA, lo imprime y lo adjunta al certificado.

60. Luego, verifica si tiene observaciones pendientes.

Si Tiene Observaciones

61. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, archiva prestaciones en carpeta hasta que se cierre el proceso.

Si No Tiene Observaciones

62. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, cierra el proceso en el sistema, timbra y firma receta de atención médica.

63. Posteriormente, verifica si paciente pertenece al área rural.

Si Pertenece al Área Rural

64. El Puesto de Trabajo de Digitador Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, hace orden de pago de traslados si corresponde.

Si No Pertenece al Área Rural

65. El Puesto de Trabajo de Digitador Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, crea solicitud de compra de implementos médicos si así se requiere, por faltas de stock o por requerimientos extraordinarios.

66. Aunque pertenezca y no pertenezca al área rural, El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Accidentes Escolares y del Trabajo, archiva antecedentes.

67. Posteriormente, crea planilla mensual de todas las prestaciones y las envía a MINSAL.

68. El Ministerio de Salud (MINSAL), recibe reporte de las prestaciones.

ATENCIÓN AMBULATORIA

69. El Puesto de Trabajo Digitador de Atención Ambulatoria, Recepciona Hoja diaria conforme y La ingresa al sistema que corresponda, además verifica que registro del policlínico este bien ingresado.

70. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatoria, busca en cada policlínico los formularios AUGE
71. Luego, El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatoria, clasifica actividades a realizar en la unidad, estas pueden ser de atención propiamente ambulatorias o las actividades que se deben realizar al ingresar la atención a la hoja electrónica diaria.

Si es Ambulatoria

72. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, clasifica si es todo o formulario AUGE.

Si es Todo

73. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatoria, ingresa hoja diaria al sistema ANITA, y revisa que hoja diaria este ingresada correctamente.
74. Luego, realiza revisión y cierre de cuentas corrientes del CAE e Ingresa prestación.
75. El Puesto de Trabajo de Encargado Atención Ambulatorio, Monitorea cuentas pendientes: Bajando reporte y revisando que estén bien digitados lo datos en el sistema y que no existan cuentas pendientes. En caso de que existan, prepara reportes por digitador y enviar para que resuelvan o corrijan.
76. Luego, verifica si existen cuentas pendientes o errores.

Si no Existen

77. El Puesto de Trabajo de Encargado Atención Ambulatoria, envía correo a unidad de informes y CCSS, para que ellos procedan.

Si Existen

78. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, envía reporte de cuentas pendientes a digitadores para cerrar procesos.
79. El Puesto de Trabajo Digitador de Atención Ambulatoria, Revisa cuentas pendientes con antecedentes si no cuentan con información la gestionan (CAE, Policlínico, Médicos, RRHH) y ejecuta lo que corresponda para que no queden cuentas pendientes.
80. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, Extrae nuevamente reporte de cuentas pendientes para verificar que efectivamente se hayan corregido los errores y las distribuye a digitadores si quedase alguno pendiente.

Si es Formulario AUGE

81. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatorio, Ingresa formularios AUGE en sistema SIGGES.
82. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatorio, Revisa que formulario este correctamente ingresado, ya sean IPD, SIC, Cierre de caso, etc.



83. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatorio, Buscan la información que falta para que no estén vencidas y regulariza sistema.
84. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatorio, Responde correo a SSÑ y a los distintos APS de las distintas solicitudes y consultas.
85. El Puesto de Trabajo de Digitador de Atención Ambulatorio, Regularizan garantías que envía encargada atención ambulatoria.
86. El Puesto de Trabajo de Profesional de Informes, Baja reporte de garantías vencidas y por vencer, además prepara planilla para enviar a cada digitador sus casos para que los regularicen (dos veces por semana).
87. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria y Digitador Unidad Ambulatoria, Responde correo a consultorios y Servicio de Salud Ñuble, referente a patologías GES.
88. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, realiza monitoreo garantías vigentes: ingresa al sistema SIGGES, baja reporte Garantías Vigentes, prepara planilla, realiza cruce con planilla semana anterior.
89. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, consulta a cada paciente es sistema Anita y MLE, con el fin de, de preparar archivo con los que Falta Agendar hora y los que hay que regularizar.
90. Luego, Enviar correo a Admisión Auge de todas los pacientes que falta Agendar hora y envía correo a las digitadoras para que regularicen.
91. La Oficina de Admisión AUGE, recibe mail y agenda citas médicas y envía asignación de horas.
92. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, recibe respuesta de Admisión Auge por horas asignadas.
93. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, prepara planilla Excel para el informe final. (Informe de Riesgo Ambulatorio AUGE)
94. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, asiste a reunión preparatoria con enfermera AUGE Admisión y Enfermera encargada de la patología por riesgo urológicos
95. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, realiza resúmenes de lo expuesto en la reunión.
96. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, entrega resumen a encargada atención cerrada y de urgencia para que exponga resumen en reunión semanal.
97. Luego, monitorea digitadores de la unidad de atención ambulatoria semanalmente, bajando reporte del sistema ANITA y cotejando la información.

#### Si es Hoja Diaria Electrónica

98. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, asiste y capacita a los diferentes servicios médicos y CR que tengan inconvenientes con el uso de la hoja diaria electrónica.
99. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, Debe enviar correo electrónico a los diferentes servicios del hospital que estén involucrados, para solucionar problemas.  
- Ing. en Sistemas

- Soporte
  - Jefes de Servicios Médicos y Centros de Responsabilidad
100. El Puesto de Trabajo de Encargado de Atención Ambulatoria, Debe monitorear semanalmente a médicos que no utilizan Hoja Diaria Electrónica, luego se proponen recursos para capacitarlos y así se sumen a este proyecto.
101. Posteriormente, Debe monitorear, informando y capacitando de los cambios a los distintos servicios y CR del Hospital. Se crea un efecto de retroalimentación de la información.
102. Cuando la unidad de Atención Cerrada y Urgencia y la Unidad de Atención Ambulatoria, han cerrado su proceso operativo, y las cuentas corrientes de atención ya están cerradas en sistema, la unidad de Informes prepara informes estadísticos consolidando la información recepcionada por todos los servicios del Hospital Clínico Herminda Martín, lo cual pretende mantener actualizada y valorizada la información de los prestaciones médicas y procesos operativos de la gestión que se ha realizado en un determinado periodo de tiempo, dichos informes pueden estar establecidos en el sistema interno de trabajo, lo cuales son fijos y se deben hacer de forma periódica, pero también estos pueden realizarse a solicitud de los distintos servicios médicos del HCHM, acerca de un tema, dato o patología específica.

Entre los informes podemos encontrar:

- Informe Diario de Infecciones Respiratorias
- REM (Reporte Estadístico Mensual), este informe es el que refleja la información de los distintos Servicios del Hospital, existen aproximadamente treinta tipos de estos informes los cuales presentan la siguiente información:
- REM-A01: Controles de Salud
- REM-A02: Exámenes de Medicina preventiva, mayores de 15 años.
- REM-A03: Aplicación y Resultados de Escalas de Evaluación.
- REM-A04: Consultas
- REM-A05: Ingresos y Egresos por Condición y Problemas de Salud
- REM-A06: Programa de Salud Mental, Atención Primaria y Especialidades.
- REM-A07: Atención Médica de Especialidades.
- REM-A08: Atención de Urgencia
- REM-A09: Atención de Salud Odontológica
- REM-A10: Programa de Tuberculosis
- REM-A11: Exámenes de Pesquisa de Enfermedades Transmisibles
- REM-A19: Actividades de Promoción, Previsión de la Salud y de Participación Social.
- REM-A22: Horas de Consultas Médicas y Odontológicas Abiertas por Nivel
- REM-A23: Salas IRA, ERA y Mixtas en APS
- REM-A24: Atención en Maternidad
- REM-A25: Banco de Sangre
- REM-A26: Actividades en Domicilio y Otros Espacios
- REM-A27: Educación Para la Salud

- REM-A28: Programa de Rehabilitación Físicas.
- REM-0: Facturación Pago por Prestaciones Institucionales.
- REM-17: Actividades de Apoyo Diagnostico y Terapéutico (uso exclusivo establecimientos del servicio de salud y delegados)
- REM-17A: Libro de Prestaciones de Apoyo Diagnostico y Terapéutico (uso exclusivo establecimientos de servicios de salud y delegados)
- REM-17C: Libro de Prestaciones de Apoyo Diagnostico y Terapéutico (No Incluidos en el REM 0).
- REM-17D: Compra de Servicio de Prestaciones de Apoyo Diagnostico y Terapéutico Realizadas.
- REM-21: Pabellones Quirúrgicos y Otros Recintos Hospitalarios.
- REM-20: Atención de Hospitalización y uso de Camas por Servicio Clínico.
- PPI (Pago de Prestaciones Institucionales), este informe representa de manera valorizada todas las prestaciones de servicios médicos que se entregan como: consultas, visitas de enfermeras, matronas, controles, exámenes etc.
- Información Valorizada: son todas las prestaciones de servicios médicos, incluidas las que pertenecen a patologías AUGE.
- Validación de Compras de Servicios: Verifica que las prestaciones facturadas sean igual a las entregadas.
- Informe de Garantías GES: Muestra que todas las garantías AUGE se cumplan, en los tiempos estimados.
- Informe Metas Sanitarias: Mide el desempeño, la responsabilidad y antigüedad laboral de las personas que trabajan dentro de la institución.
- Informe Servicios Clínicos: Atiende las necesidades de información estadística de todos los servicios clínicos del HCHM y que tengan directa relación con el trabajo que realiza la sección GIP.
- Informe Compromisos de Gestión Interno: Es un informe que revela el compromiso institucional con las prestaciones que se realizan
- Informe de Gestión del Servicio de Salud Ñuble: Verifica que se cumplan las prestaciones que se comprometieron con el Servicio de Salud Ñuble.
- Informe NSP: entrega la información de todos aquellos pacientes que no se presentaron a citación médica, exámenes etc. Este es un informe comparativo en el cual se compra en número de asistencia respecto año anterior con respecto al año anterior
- NSP AUGE: Entrega información del paciente NPS y que está en el sistema SIGGES, debe verificar el motivo por el cual el paciente se ausento, mediante el consultorio en que se atiende el paciente.
- Informe de Fallecido: este informe pretende actualizar la información del sistema ANITA, para lo cual cruza información con el registro civil, actualizando así el sistema.
- Informe de IQ x CR: informe de intervenciones quirúrgicas por centro de responsabilidad, Sub Director Administrativo, verifica si se está cumpliendo con los objetivos y compromisos de gestión acordados.

- Informe ODO: Informe sobre la oficina desarrollo organizacional, mide la productividad, para ver si se cumplen los compromisos de gestión que se hacen anualmente, estos informes miden la cantidad de Licencias Médicas, y las labores administrativas realizadas.
- Informe de Categorización: Consiste en actualizar el sistema DEIS, acerca de la ocupación de camas y categorizaciones que se realizaron durante el mes anterior.
- Informe de Minuta Semanal: Consiste en conocer los procedimientos realizados la semana anterior como procedimientos, lista de exámenes etc y los que se deben entregar al Servicio de Salud Ñuble.
- Informe de Garantías Vencidas: este es un informe que se realiza 2 a 3 veces por semana, el cual hace una distribución de garantías vencidas y vigentes a digitadoras para que las regularicen en sistema SIGGES.
- Informe de Solicitudes Diarias: atiende todos los requerimientos de los profesionales Médicos pertenecientes a los distintos centros de responsabilidad del HCHM.
- Informe Chile Crece Contigo: responde a todas las necesidades de información referentes a la pediatría como tasa de nacimientos, egresos e ingresos de hospitalizados etc.

#### Informe Diario de Infecciones Respiratorias

103. El Puesto de Trabajo Profesional de Informes, revisa que los datos estén cerrados en el sistema ANITA.
104. El Puesto de Trabajo Profesional de Informes, Ingresa al sistema ANITA y extrae reporte de Urgencias y Hospitalización del día anterior.
105. Luego debe contrastar la información y hacer un resumen
106. Posteriormente, debe ingresar la información al sistema DEIS del MINSAL.

#### REM (Reporte Estadístico mensual)

107. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, corrobora datos de todos los ingresos realizados en la sección GIP
108. Luego, Solicita Información de los otros Servicios del Hospital.
109. Servicios Clínicos o Centros de Responsabilidad Facilita la Información ha encargado de Informes.
110. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, ingresa al sistema ANITA y coordina con ingeniería en sistema, para generar la actualización y migración de los datos.
111. Luego extrae resumen de la información de la unidad ambulatoria y de otros servicios del hospital.
112. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, debe ordenar, resumir e ingresar los datos al REM.
113. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, debe enviar Informe a la Jefe de Enfermeras, al Jefe del SOME y al Servicio de Salud Ñuble.
114. La Jefa de Enfermeras, crea y envía planilla riesgo de pacientes.
115. El Puesto de Trabajo Digitadores de Terminales de CR Finales (servicios clínicos), ingresa a planilla a sistema ANITA.

### PPI

116. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, corrobora que REM este terminado y coteja planilla enviada por los distintos servicios
117. Luego, selecciona REM 0
118. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, resume, depura y separa la información por centro de responsabilidad.
119. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, ingresa al software llavecita e ingresa datos del informe.
120. Luego sube las operaciones al Salud Responde para hacer Seguimiento a los casos ambulatorios y así descongestionar la unidad de urgencia.

### Información Valorizada

121. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, corrobora que REM este terminado.
122. Luego, Selecciona REM 0
123. El Puesto de Trabajo de Encargado de Informes, resume, depura y separa la información por centro de responsabilidad
124. Finalmente, ingresa al Software llavecita.

### Validación Compra de Servicios

125. El Puesto de Trabajo de Encargado de Informes, descarga informe de las prestaciones entregadas por los profesionales a correo electrónico.
126. Luego, ingresa al sistema ANITA y verifica completar los datos proporcionados
127. Posteriormente, corrige cuando la situación lo amerite
128. Finalmente, debe enviar a SOME

### Informe de Garantías GES

129. El Jefe Sección GIP, debe descargar reporte de Garantías Cerradas
130. Luego, revisa y Corrige errores de registro existentes
131. El Jefe Sección, realiza Informe
132. Luego, contabiliza y categoriza garantías
133. Posteriormente, debe descargar reporte de garantías exceptuadas
134. El Jefe Sección GIP, realiza nomina con garantías exceptuadas
135. El Jefe Sección GIP, asiste a reunión donde deben presentarse los reportes elaborados
136. Finalmente, envía información de los pacientes excluidos a consultorios de donde pertenecen

### Informe Metas Sanitarias

137. El Jefe Sección GIP, debe extraer información de los REM correspondientes
138. Luego, debe extraer información de los informes PPI y PPV

139. Posteriormente, debe extraer información de los sistemas ANITA y SIGGES
140. El Jefe Sección GIP, elabora informe de metas sanitarias
141. Finalmente, envía informe por mail

#### Informe Servicios Clínicos (informe CR HCHM)

142. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, recepciona solicitud de información del CAE
143. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, extrae reporte del respectivo REM
144. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, clasifica información por médico y por especialidad
145. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, sube información al sistema DEIS
146. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, envía al servicio clínico que requiera el informe por mail.

#### Informe Compromiso de Gestión Interno

147. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, vacía la información de PPV y REM 20 en tratamiento
148. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, procesa según la información solicitada.
149. Finalmente, El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, debe enviar por mail a solicitante

#### Informe de Gestión Servicio de Salud Ñuble

150. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, extrae información del REM
151. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, busca información que no se encuentra en REM
152. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, debe categorizar por urgencia o intervenciones suspendidas o días quirúrgicos (según requerimientos)
153. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, elabora informe
154. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes, envía informe a enfermera encargada del Servicio de Salud Ñuble.

#### Informe NSP

155. El Puesto de Trabajo de Encargado de Informes, Baja reporte de pacientes que no se presentaron a citación.
156. Luego, baja reporte del sistema ANITA, luego cruza la información con lo que se requiere (especialidad con ausentismo de pacientes).
157. Finalmente, Realiza un informe comparativo para ver el costo porcentual de la no presentación del paciente.

#### Informe NPS AUGE

158. Jefe Sección GIP, Baja reporte de garantías exceptuadas desde sistema SIGGES.
159. Luego, verifica lugar de procedencia del paciente y ve si esta en agenda nueva citación.
160. Jefe Sección GIP, verifica si tiene nueva citación, eliminando de la nómina, de lo contrario se deja en nómina para enviar a consultorio.
161. APS, recibe nomina, se comunica con paciente y averigua el motivo por el cual el paciente se ausento e informa a HCHM.
162. Jefe Sección GIP, Ingres a nómina con el motivo por el cual el paciente no se presentó.

#### Informe de Fallecidos

163. El Puesto de Trabajo Profesional de Informes, ingresa al sistema DEIS, cruzando información con el registro civil y luego baja reporte de fallecidos de la Provincia de Ñuble y los ingresa al sistema.
164. Luego, actualiza la información en el sistema ANITA. Esta no puede tardar más de un mes en ser actualizada.

#### Informe de Intervenciones Quirúrgicas por Centro de Responsabilidad

165. El Puesto de Trabajo Profesional de Informes, Crea lista intervenciones quirúrgicas del mes y las clasifica si son PPV, PPI, Intervención de Urgencia, Institucional o Compra de Servicio y lo entrega a Sub Director.
166. El Sub Director Administrativo, hace un reporte estadístico y evalúa procedimiento médico de profesionales.
167. El Sub Director Administrativo, hace análisis comparativo para ver si esta cumpliendo con las metas establecidas de servicio y toma decisiones para cumplir efectivamente con los requerimientos.

#### Informe ODO

168. El Puesto de Trabajo Encargado de Informes junto con el Jefe Sección GIP, Analizan el cumplimiento de los compromisos de gestión adquiridos anualmente por los CR.

#### Informe de Categorización

169. El Puesto de Trabajo de Profesional de Informes, Ingres a la página del DEIS las ocupaciones de cama y categorizaciones, actualizando así este sistema.

#### Informe de Minuta Semanal

170. El Puesto de Trabajo Profesional de Informes, realiza reporte con las prestaciones entregadas la semana anterior: Procedimientos, exámenes, citaciones médicas etc.

171. Luego debe enviarla al Servicio de Salud Ñuble.

Informe de Garantías Vencidas y Vigentes

172. El Puesto de Trabajo Profesional de Informes, Baja reporte de garantías vencidas y vigentes dos a tres veces por semana.  
173. Luego, entrega a digitadoras para que las regularicen en sistema SIGGES.  
174. Puesto de Trabajo de Digitador GIP, actualiza sistema.

Informe de Solicitudes Diarias

175. El Puesto de Trabajo de Encargado de informes, debe atender todas las solicitudes de informes de los distintos Centro de responsabilidad del HCHM.

Informe Chile Crece Contigo

176. El Puesto de Trabajo Profesional de Informes, baja reporte del sistema ANITA, referente a datos de pediatría.  
177. Luego, clasifica información, según necesidad de información requirente.  
178. Finalmente, Envía informe al programa Chile Crece Contigo.

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO SECCIÓN GIP**

El jefe encargado de esta sección, realiza un control interno de cumplimiento de las tareas a través de los distintos informes que se generan en esta sección, los que sirven para medir el grado de desarrollo productivo y la efectividad de las labores realizadas en esta unidad, considerando también que los informes realizados en esta sección representan o se obtienen del desarrollo de un trabajo en equipo que permite la obtención de la información para el desarrollo de dichos informes productivos y estadísticos.

**3.2.3.b) RESULTADO MEDICIÓN CARGA LABORAL SECCIÓN GIP**

- El puesto de trabajo de Jefatura de sección (GIP) entrega un resultado de 1,25 personas requeridas para el cargo, lo cual se considera como un puesto de trabajo recargado, esto indica que cumple más funciones de las que alcanza a realizar en su jornada laboral, recurriendo a trabajos en tiempos adicionales a las 166 horas mensuales por las cuales se establece su jornada Laboral.
- La unidad de Atención Cerrada y emergencias, arroja un resultado de 14,13 puestos de trabajo requeridos, de un total de 14 puestos de trabajos entrevistados, esto indica, que la carga laboral para la unidad está dentro del parámetro de la cantidad de puestos de trabajo requeridos, con una leve recarga laboral, la cual, por la proporción no alcanza a ser significativa, como para poder requerir un puesto de trabajo adicional.
- La unidad de Atención Ambulatoria, de un total de 9 entrevistados, entrega un resultado de 9,39 puestos de trabajo requeridos, esto indica que hay recarga laboral dentro de la



unidad, ya que el tiempo de trabajo es mayor al tiempo establecido, esto se demuestra con el Índice entregado, aunque no logra ser significativo, para solicitar un nuevo puesto de trabajo.

- La unidad de Informes, entregó un resultado de 3,10 puestos de trabajo requeridos, lo cual está dentro del parámetro de 3 puestos de trabajo entrevistados, por ende su carga laboral se encuentra cercana al requerido por la organización, con muy leve recarga laboral. Cabe recalcar que gran parte de los informes requeridos se realizan por esta unidad, aunque también hay varios informes que se realizan por la jefatura de la sección, y otros por los encargados de la unidad de atención cerrada y emergencias y la unidad de atención ambulatoria, lo cual traspasa carga laboral a las otras unidades, con el fin de cumplir con los requerimientos de todos los servicios y entidades que requieren información del Hospital.

Analizando la carga laboral por estamentos, se refleja lo siguiente:

- Profesionales: De 4 personas pertenecientes al estamento de Profesionales (contratados como profesionales) existentes en la sección, arroja un resultado de 4,54 puestos de trabajo requeridos, esto demuestra que la jefatura de sección y los encargados de cada Unidad son los que poseen una mayor recarga laboral.
- Técnico: De 1 técnico requerido, se encuentra 1,01 trabajando, lo cual está dentro de lo que realmente requiere la sección.
- Administrativos: De 15 administrativos entrevistados, arrojan un resultado de 15,16 requerimientos de puestos de trabajo, lo cual refleja que existe una leve recarga laboral, pero que no es significativa como para requerir personal adicional del existente.
- Honorarios: De 7 funcionarios a Honorarios, se estima un requerimiento de 7,16 puestos de trabajos, lo cual no indica requerimientos adicionales de personal.
- Directivos: En esta sección, no hay funcionarios con cargos directivos.

A nivel de sección de Gestión de información para la Producción (GIP), se observa un indicador de 27,87 puestos de trabajo requeridos, de un total de 27 funcionarios entrevistados, lo cual se justifica con la suma de aproximaciones que entrega la sumatoria de los resultados de los puestos de trabajo encuestados, lo cual puede reflejar requerimientos de personal dentro de la sección, o una distribución más equitativa de las funciones, a los puestos de trabajo que están con ponderaciones más bajas a lo requerido, lo mencionado anteriormente se expresa en la siguiente tabla.

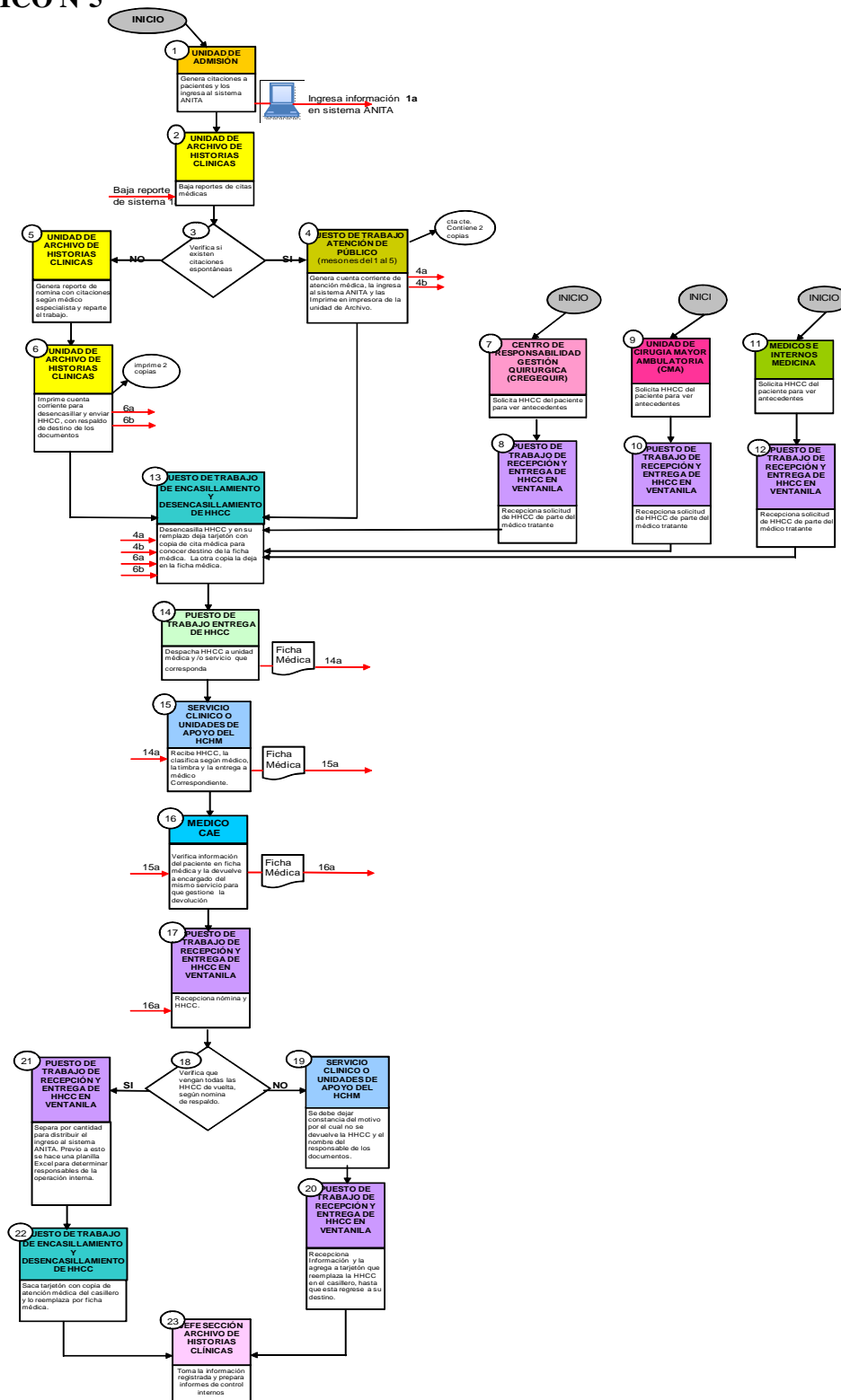
**SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN (GIP)**

**Tabla N°3**

DEPENDENCIA	PUESTO DE TRABAJO	ESTAMENTOS					TOTAL POR DEPENDENCIA
		PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	HONORARIOS	DIRECTIVO	
	Jefe Sección Gestión Información de la Producción	1,25	-	-	-	-	1,25
Unidad de Atención Cerrada y Emergencias	<b>Encargado Atención Cerrada y Emergencia</b>	<b>1,09</b>	-	-	-	-	14,13
	Control de Egresos	-	-	0,95	-	-	
	Digitador de terminales C.R Finales Maternidad	-	-	0,98	-	-	
	Digitador de terminales C.R Finales Maternidad	-	-	0,95	-	-	
	Digitador de terminales C.R Finales Medicina	-	-	-	0,99	-	
	Digitador de terminales C.R Finales Pediatría	-	-	0,97	-	-	
	Digitador de terminales C.R Finales (Pediatría y Cirugía Modular)	-	-	1,12	-	-	
	Reemplazo de Terminales CR Finales	-	-	-	-	-	
	Digitadores Unidad de Emergencia	-	-	1,04	-	-	
	Digitadores Unidad de Emergencia	-	-	1,06	-	-	
	Digitadores Unidad de Emergencia	-	-	1,08	-	-	
	Digitadores Unidad de Emergencia	-	-	1,06	-	-	
	Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.	-	-	1	-	-	
	Digitador de la Unidad de Emergencia Odontológica.	-	-	0,83	-	-	
Atención Accidentes Escolares y del Trabajo	-	1,01	-	-	-		
Unidad de Atención Ambulatoria	<b>Encargado Atención Ambulatoria.</b>	<b>1,14</b>	-	-	-	-	9,39
	Digitador Atención Ambulatoria	-	-	-	1,07	-	
	Digitador Atención Ambulatoria	-	-	1,02	-	-	
	Digitador Atención Ambulatoria	-	-	-	1,08	-	
	Digitador Atención Ambulatoria	-	-	-	1,01	-	
	Digitador Atención Ambulatoria	-	-	1,03	-	-	
	Digitador Atención Ambulatoria	-	-	0,99	-	-	
	Digitador Atención Ambulatoria	-	-	-	0,97	-	
Secretaria Sección Gestión Información de la Producción.	-	-	1,08	-	-		
Unidad de Informes	<b>Encargado Informes.</b>	<b>1,06</b>	-	-	-	-	3,1
	Profesional Área Informes.	-	-	-	0,97	-	
	Profesional Área Informes.	-	-	-	1,07	-	
<b>TOTAL PERSONAL REQUERIDO</b>		<b>4,54</b>	<b>1,01</b>	<b>15,16</b>	<b>7,16</b>	<b>0</b>	<b>27,87</b>

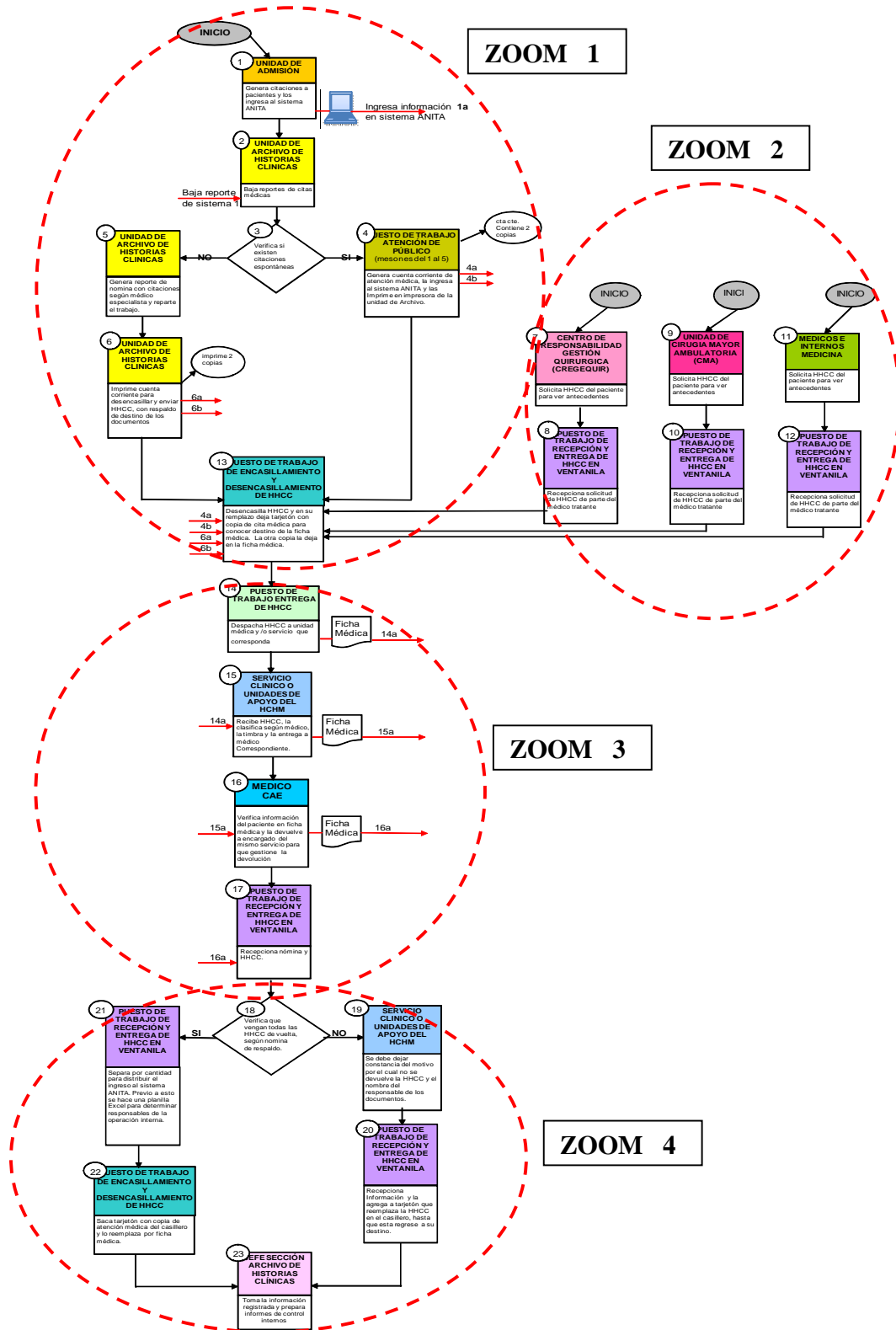
Fuente: Elaboración Propia.

### 3.1.4 a) FLUJograma SECCION ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS GRAFICO N°5



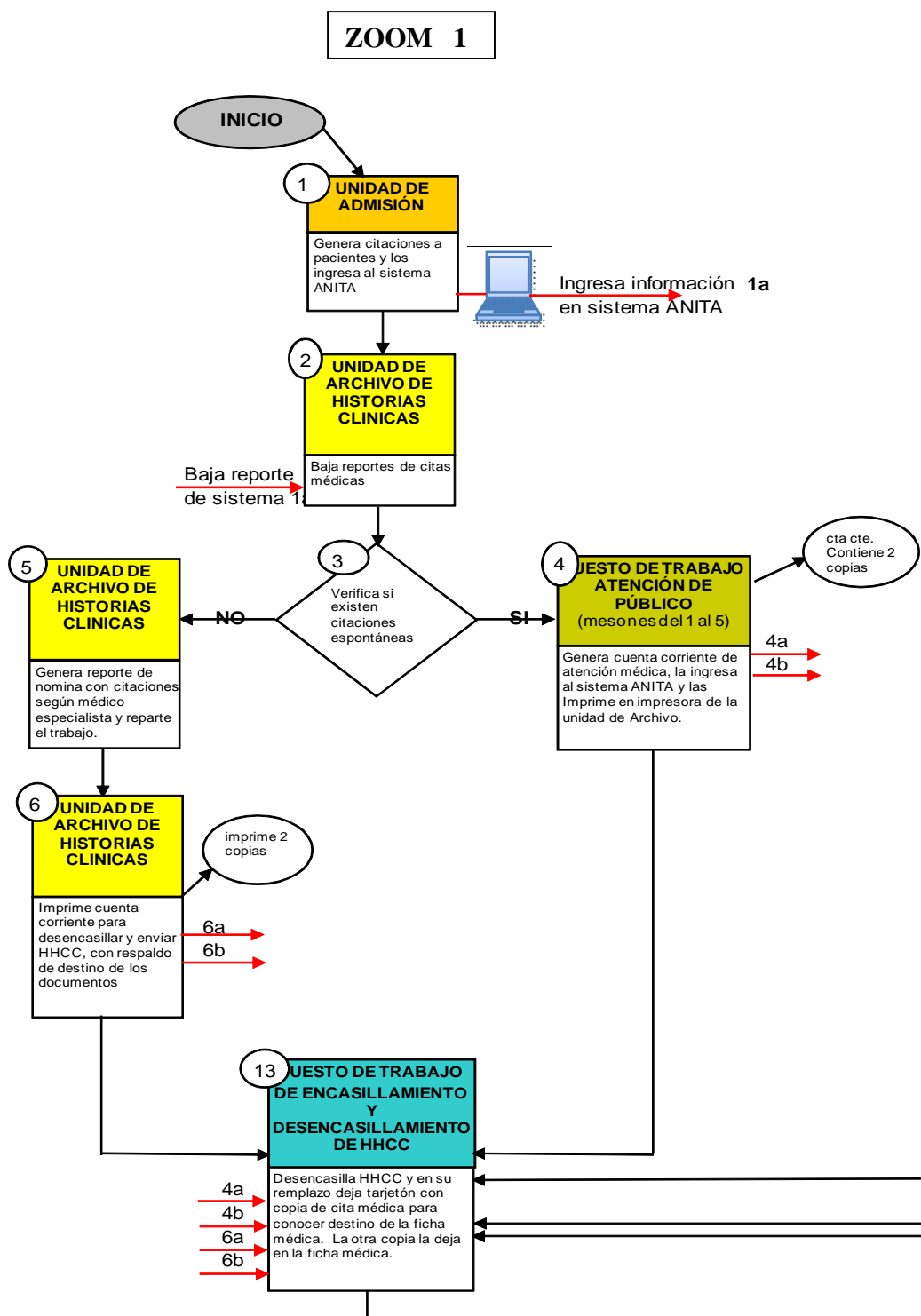
Fuente: Elaboración Propia.

## FLUJOGRAMA SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS



Fuente: Elaboración Propia.

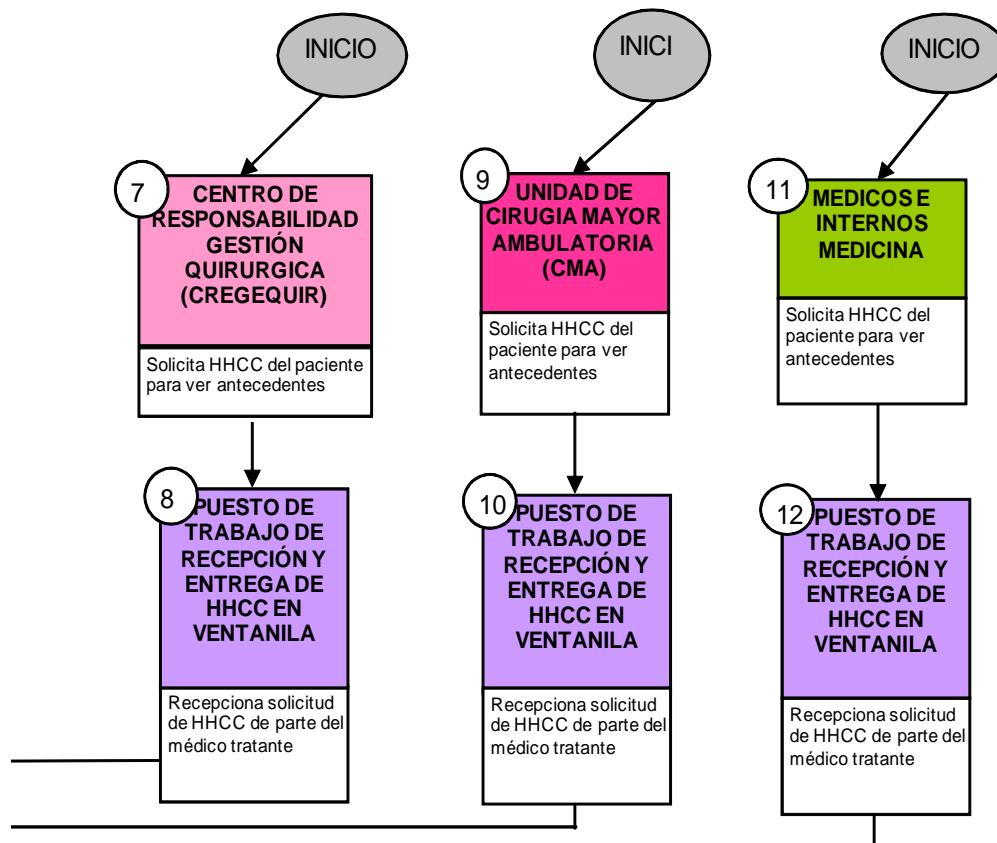
FLUJOGRAMA SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS



Fuente: Elaboración Propia.

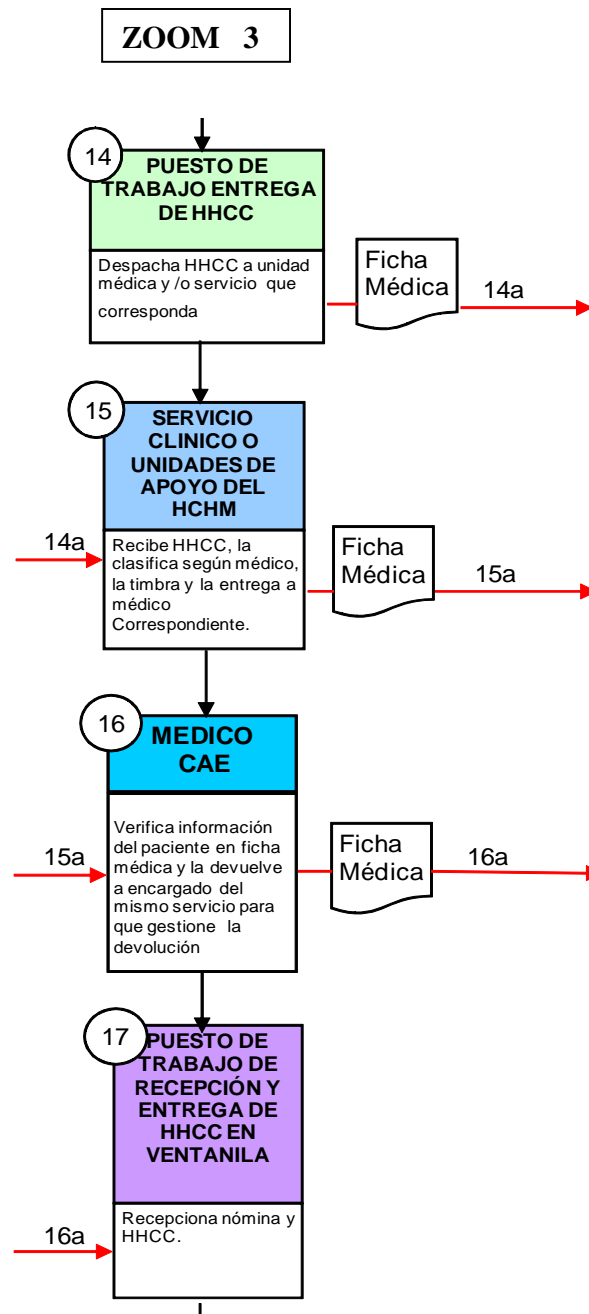
## FLUJOGRAMA SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

### ZOOM 2



Fuente: Elaboración Propia.

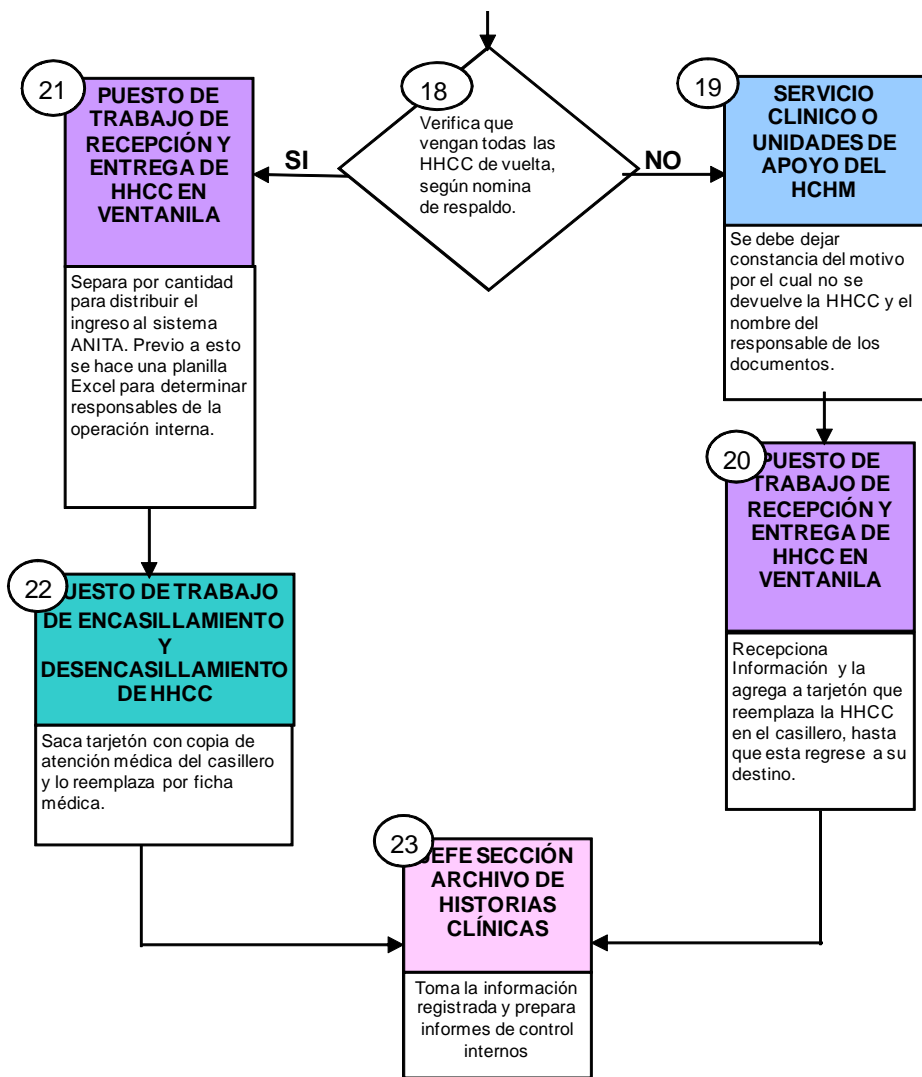
FLUJOGRAMA SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS



Fuente: Elaboración Propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

ZOOM 4



Fuente: Elaboración Propia.



## GUÍA EXPLICATIVA DEL FLUJOGRAMA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ESTA SECCIÓN.

### INICIO

1. La Unidad de Admisión Genera citaciones a los pacientes ingresándolos al sistema ANITA, con este ingreso genera un reporte de las atenciones médicas.
2. La Unidad de Archivo de Historias Clínicas, extrae el reporte de citaciones del sistema ANITA con dos días de anticipación, para buscar los HHCC de los pacientes.
3. Luego verifica que no existan citaciones espontáneas: estas pueden generarse por una urgencia o por orden del médico que indica atender a un paciente de manera apremiante en un momento determinado, por lo que no existe reporte con anticipación en el sistema. Por lo que debe generarse una cuenta corriente.
4. Si existen citaciones espontáneas: El Puesto de Trabajo de Atención de Público (mesones del 1 al 5), genera cuenta corriente de atención médica, ingresándola al sistema ANITA e imprime copias en impresora de la unidad de archivo, para que el personal de esta unidad de curso a las cuentas corrientes, buscando las HHCC de los pacientes.
5. La Unidad de Archivo de Historias Clínicas, obtiene reporte con nómina de citaciones del sistema ANITA y los clasifica por médico especialista, además reparte el trabajo de desencasillar las HHCC para enviarlas al médico, pero siempre con una nómina que indique responsable de la operación.
6. La Unidad de Archivo de Historias Clínicas, imprime copia de cuenta corriente para desencasillar y enviar HHCC. Se imprimen dos copias, con el fin de dejar registro del destino de la ficha en el casillero de donde se saca y otra que se deja en la propia ficha para ver donde se debe llevar la ficha.

Una vez que se obtienen las copias de la cuenta corriente generada de la citación, sea esta, de una citación anterior o espontánea.

7. Por otra parte, la Unidad de Hospitalización del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, solicita verificar o analizar información referente al paciente con la HHCC, para ello solicita que la unidad de archivo de historias clínicas, facilite la documentación al médico tratante del paciente.
8. El puesto de trabajo de recepción y entrega de HHCC en ventanilla, recepciona solicitud del médico y procede a seguir cumplimiento del proceso interno de desencasillar y encasillar las HHCC de los pacientes. (paso desde el 13 al 22).
9. El Centro de Responsabilidad Gestión Quirúrgica (CREGEQUIR), solicita HHCC del paciente para ver antecedentes médicos.
10. El puesto de trabajo de recepción y entrega de HHCC en ventanilla, recepciona solicitud del médico y procede a seguir cumplimiento del proceso interno de desencasillar y encasillar las HHCC de los pacientes. (paso desde el 13 al 22).
11. Médico del HCHM e Internos de medicina, solicitan HHCC, del paciente para ver antecedentes.
12. El puesto de trabajo de recepción y entrega de HHCC en ventanilla, recepciona solicitud del médico y procede a seguir cumplimiento del proceso interno de desencasillar y encasillar las HHCC de los pacientes. (paso desde el 13 al 22)

13. El Puesto de Trabajo de Encasillamiento y Desencasillamiento de HHCC, debe extraer HHCC del casillero y en su reemplazo debe dejar copia de la cita médica, para conocer la ubicación de dicha HHCC.
14. El Puesto de Trabajo Entrega de HHCC, despacha el documento al Servicio Clínico o Unidades de Apoyo que requieren de dicha ficha médica para la atención del paciente.
15. El Servicio Clínico o Unidades de Apoyo del HCHM, reciben HHCC a través del encargado de distribución de cada servicio, el cual las clasifica por médico, las timbra y las entrega a quien corresponda, para la atención del paciente.
16. El Médico del Cae, verifica la información del paciente en ficha médica, hace las anotaciones correspondiente a la cita médica y la devuelve al encargado del sector de atención para que la restituya a la Unidad de Archivo de Historias Clínicas.
17. El Puesto de Trabajo de Recepción y Entrega de HHCC en ventanilla, recepciona nómina y HHCC.
18. Luego verifica que vengan todas las HHCC de vuelta, según nomina enviada y archivada.
19. **Si no están todas las fichas devueltas**, la Unidad de Servicio Clínico o Unidades de Apoyo del HHCC, debe dejar constancia del motivo por el cual no se devuelve la HHCC y del responsable del documento.
20. El Puesto de Trabajo de Recepción y Entrega de HHCC en ventanilla, debe dejar registro del motivo por el cual no se devolvió la HHCC y quien es la persona que se quedó con ella, esta notificación, se deja en el lugar del casillero que le corresponde a la HHCC del paciente, hasta que esta llegue de vuelta su lugar o hasta que se solicite su restitución al responsable que allí se indica, para un nuevo uso.
21. **Si están todas las fichas devueltas**, el Puesto de Trabajo de Recepción y de entrega de HHCC en ventanilla, debe separar por cantidad equitativa las HHCC, para distribuir el trabajo de ingresar en el sistema ANITA las nuevas indicaciones médicas que se estamparon en la HHCC de los pacientes atendidos en el día. Previo a esto se debe hacer una planilla Excel con el nombre del encargado de digitar cada parte para determinar responsables de la operación interna.
22. El Puesto de Trabajo de Encasillamiento de HHCC saca tarjetón con copia de atención médica del casillero y la reemplaza por ficha médica.
23. Luego el Jefe Sección de Archivo de Historias Clínicas, recoge la información procesada por esta unidad y la utiliza para preparar distintos informes de medición y control interno.

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**

El sistema de control que se maneja en esta unidad son las planillas en el sistema Excel que se realiza diariamente para determinar responsables de las entradas y salidas de HHCC que se generan, en las cuales se indican la fecha, el nombre del responsable y la unidad de la cual fue derivada o devuelta la HHCC.

El otro tipo de control que manejan es un reporte que genera mensualmente y donde se reportan todas las entradas de fichas médicas y hojas sueltas devueltas por nomina, en base a eso se elabora un informe por jefe de sección archivos de historias clínicas.

### 3.2.4 b) RESULTADO MEDICIÓN CARGA LABORAL SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

Tabla N°4

DEPENDENCIA	PUESTO DE TRABAJO	ESTAMENTOS					TOTAL POR DEPENDENCIA
		PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	HONORARIOS	DIRECTIVO	
Sección Archivo de Historias Clínicas	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS 1			0,99			15,64
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 1			1,03			
	JEFE SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS	1,11					
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 2				0,96		
	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 1				1,03		
	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 2				1,01		
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 3				0,82		
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 4				1,02		
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 5				0,98		
	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS 2			0,74			
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 6			0,99			
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 7			1,03			
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 8			1,03			
	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 9			0,92			
	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 3			1			
ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 9			0,99				
<b>TOTAL PERSONAL REQUERIDO</b>		1,11	0	8,72	5,81	0	15,64

Fuente: Elaboración Propia.

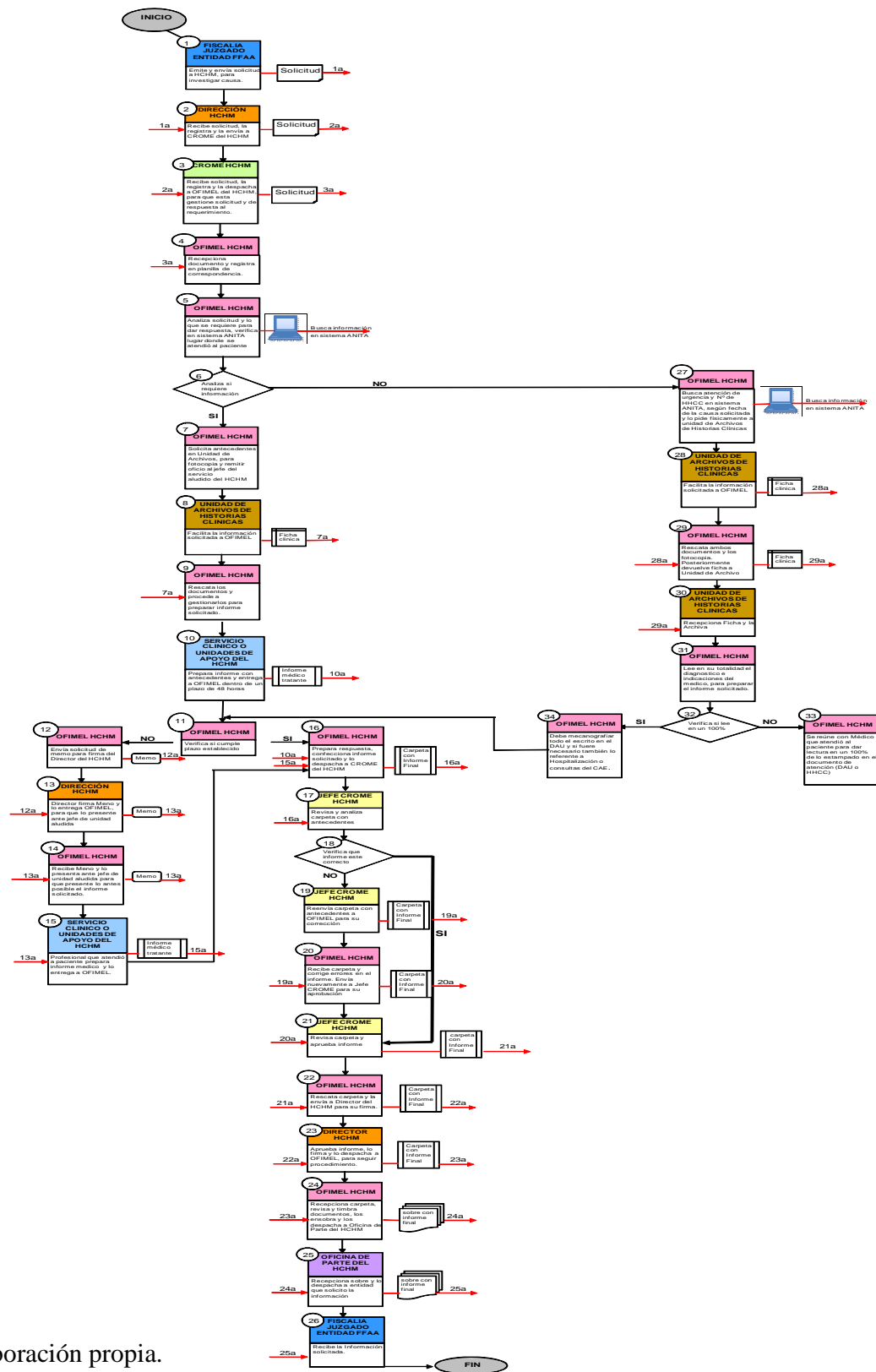
## RESULTADOS SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

Analizando la carga laboral por estamentos, se refleja lo siguiente:

- Profesionales: De una persona perteneciente al estamento de Profesionales (contratados como profesionales) existente en la sección, el resultado del estudio, indica, que se requiere 1,11 puestos de trabajo, reflejando que la jefatura tiene leve sobrecarga de trabajo, lo cual no es significativo para solicitar un nuevo puesto de trabajo, pero si, se puede considerar distribuir las funciones a otros puestos de trabajo que tengan menos carga laboral, siempre que esto sea posible.
- Técnico: No se presentan funcionarios pertenecientes a este estamento dentro de la Sección
- Administrativos: De 9 administrativos entrevistados, arrojan un resultado de 8,72 requerimientos de puestos de trabajo, lo cual refleja, que existe una menor carga labora para los funcionarios pertenecientes a este estamento.
- Honorarios: De 6 funcionarios a Honorarios, se estima un requerimiento de 5,81 puestos de trabajos, lo cual indica, que estos funcionarios poseen menos carga laboral.
- Directivos: No hay funcionarios que pertenezcan a este estamento dentro de la sección.

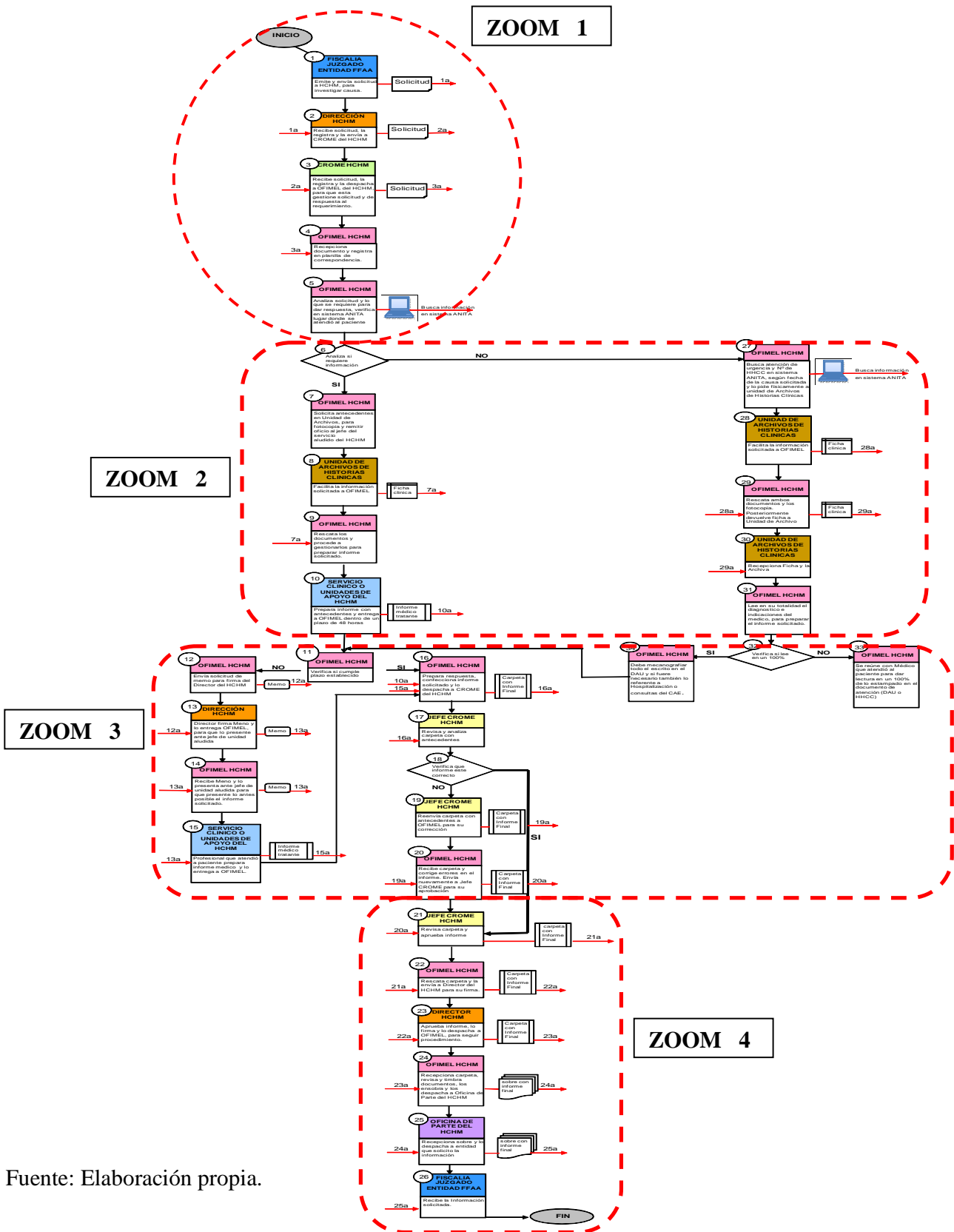
A nivel de sección de Archivo de historias Clínicas, se observa un indicador de 15,64 puestos de trabajo requeridos, de un total de 16 funcionarios, esto indica, que en la sección hay puestos de trabajo que tienen menos carga laboral, por ende, puede ser necesario redistribuir funciones, o adquirir nuevas funciones, así como se vayan generando nuevos procesos administrativos.

### 3.1.5 a) FLUJOGRAMA OFIMEL (Oficina Informes Médicos Legales) GRAFICO N°6



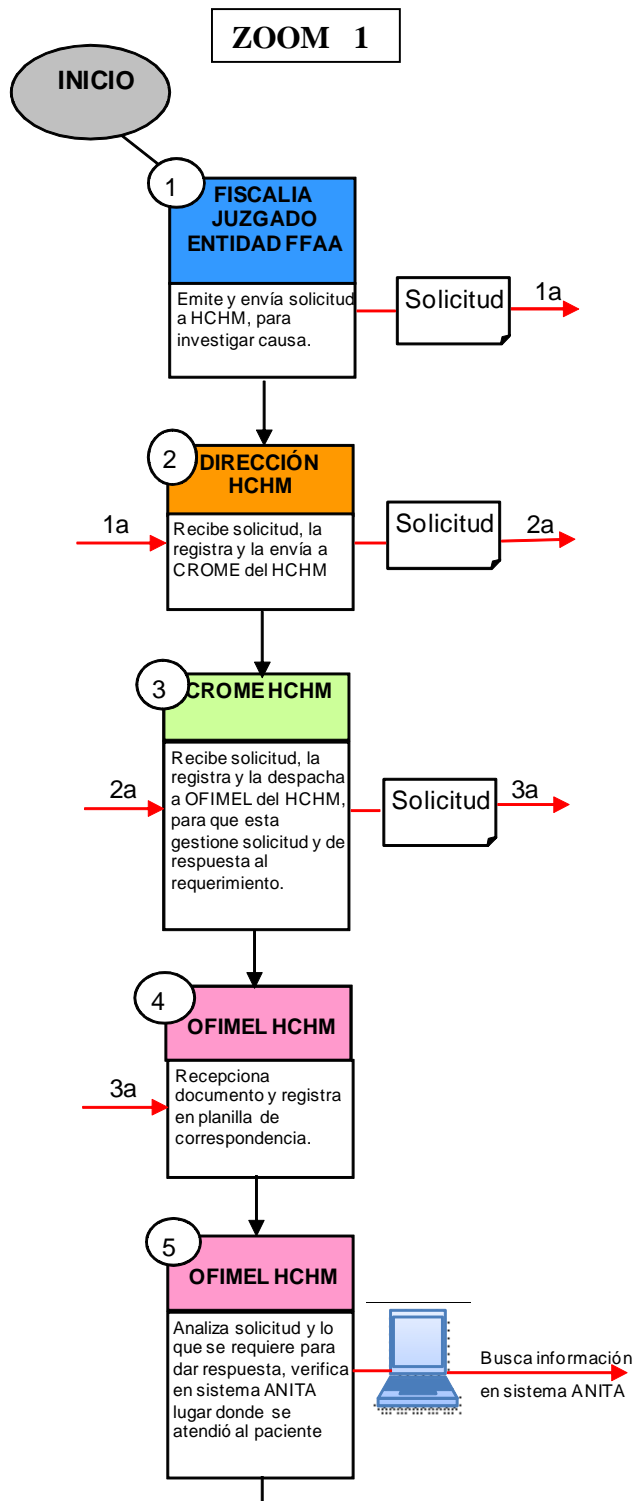
Fuente: Elaboración propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN OFIMEL



Fuente: Elaboración propia.

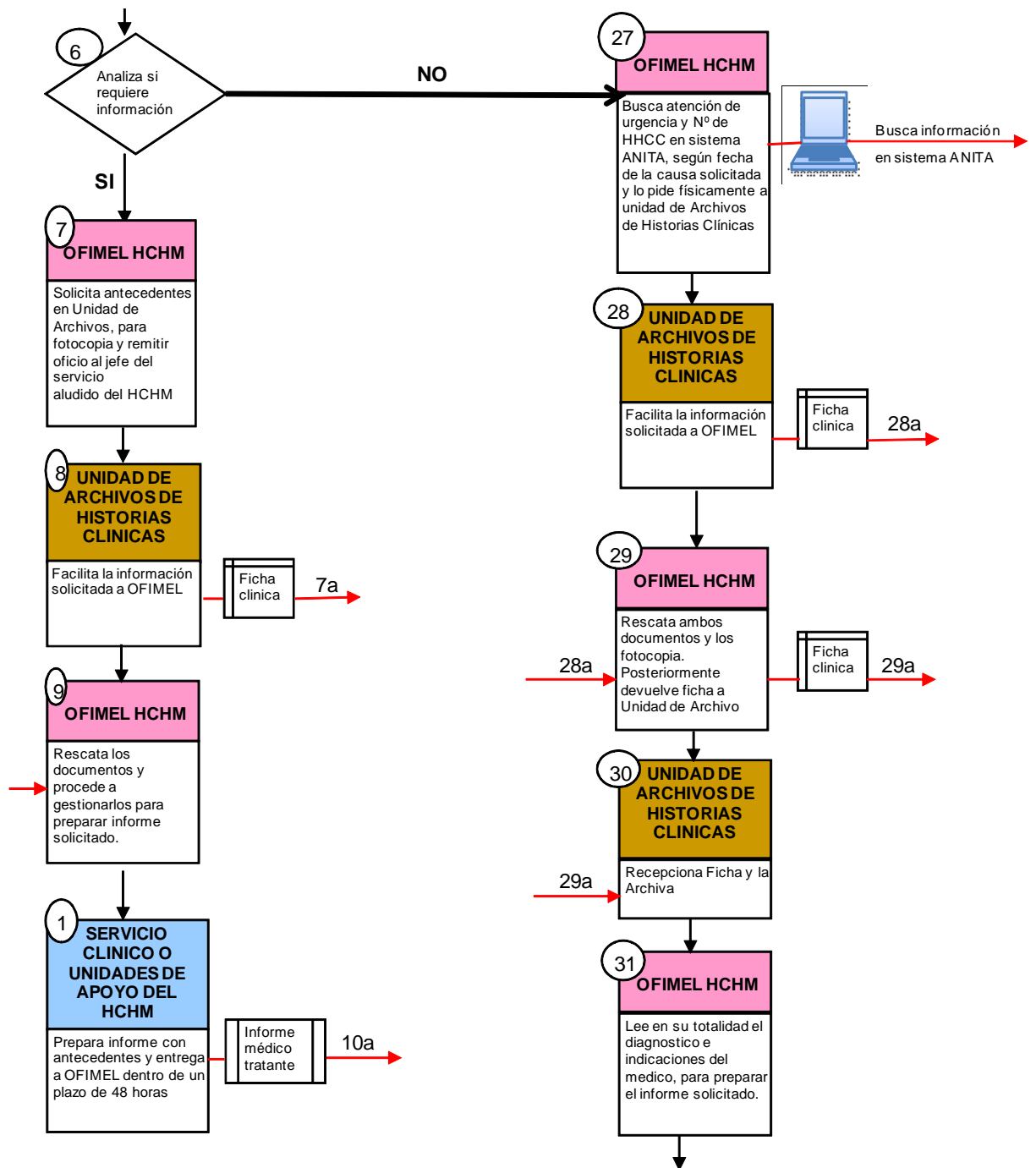
FLUJOGRAMA SECCIÓN OFIMEL



Fuente: Elaboración propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN OFIMEL

ZOOM 2

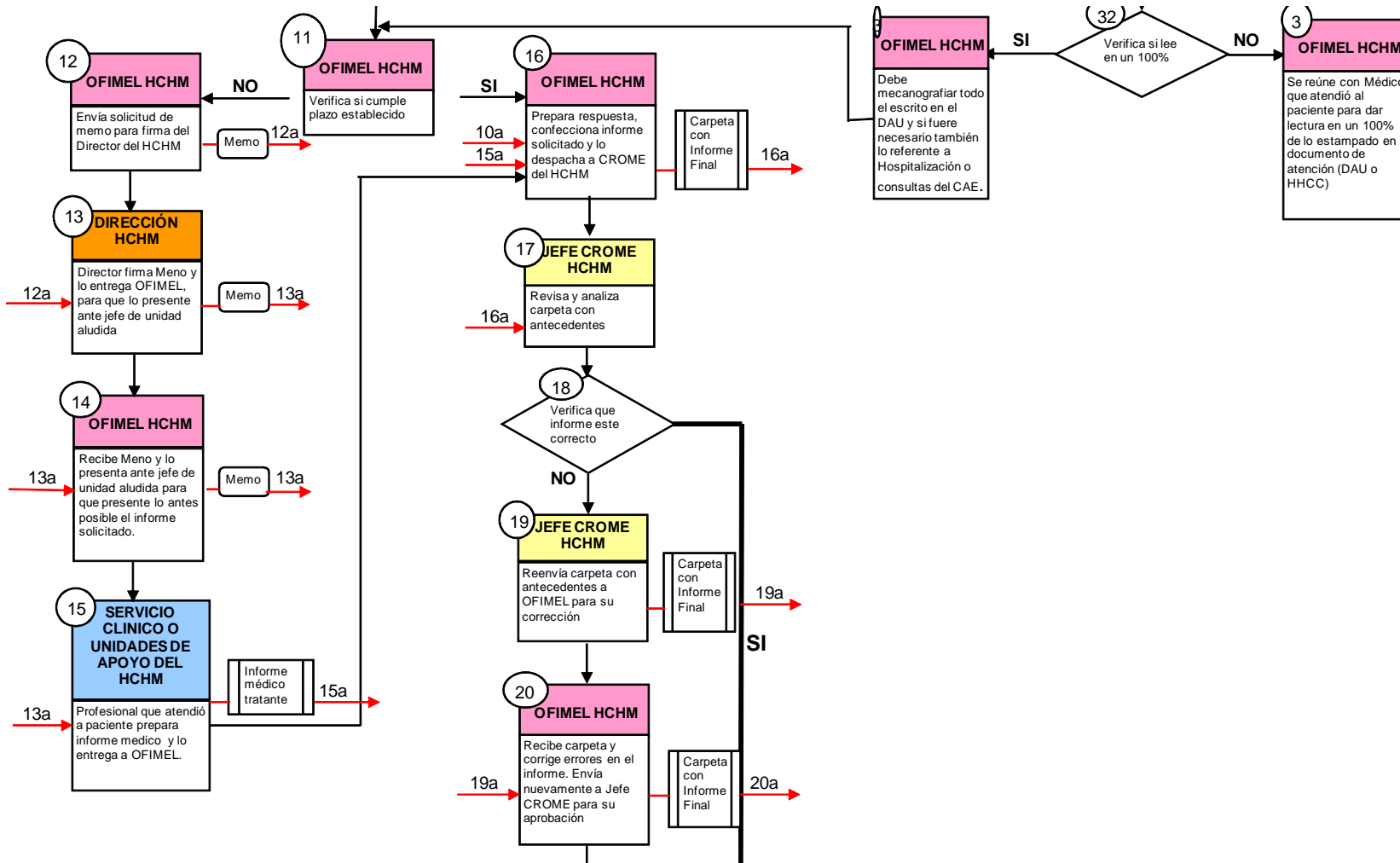


Fuente: Elaboración propia.



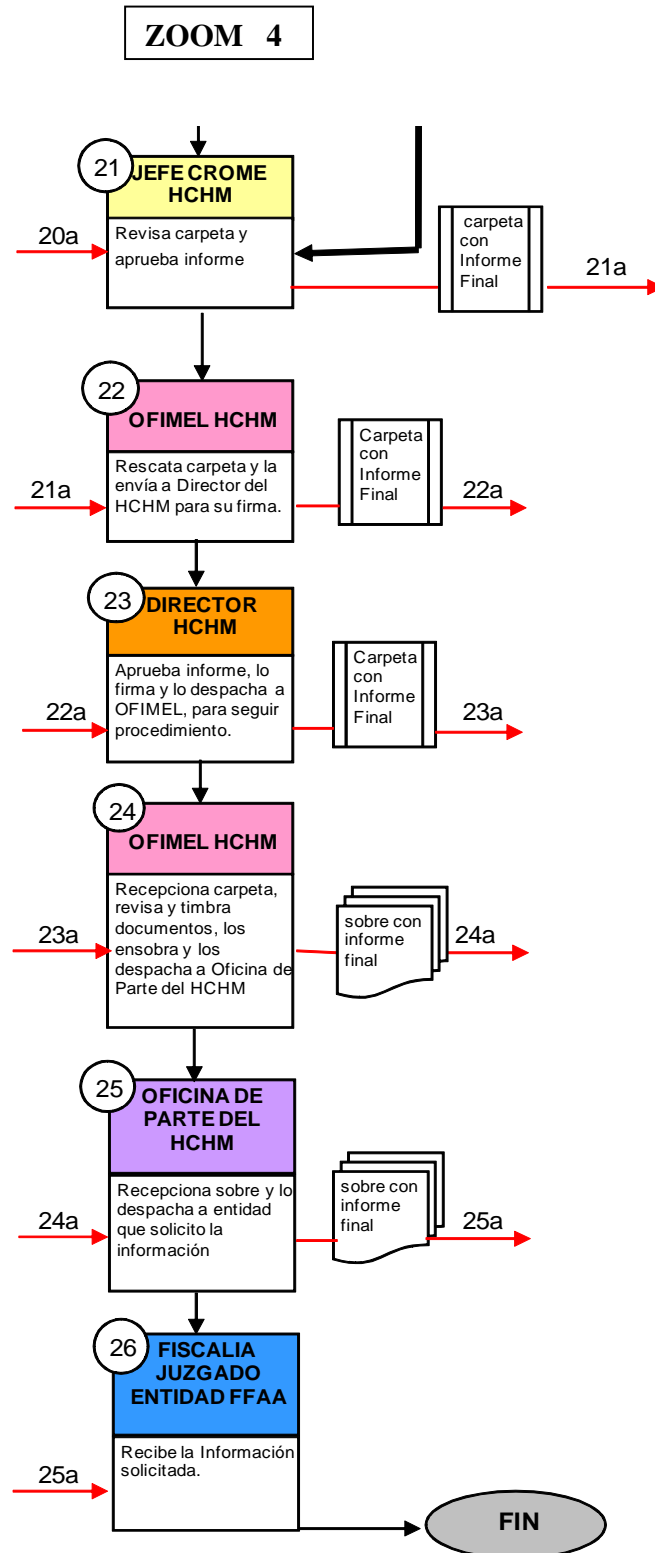
FLUJOGRAMA SECCIÓN OFIMEL

ZOOM 3



Fuente: Elaboración propia.

FLUJOGRAMA SECCIÓN OFIMEL



Fuente: Elaboración propia.

## GUÍA EXPLICATIVA DEL FLUJOGRAMA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ESTA SECCIÓN.

### INICIO

1. La Fiscalía, el juzgado o alguna entidad de la FFAA, emite y envía solicitud a Director del HCHM para investigar causa, médica.
2. La Dirección del Hospital Herminda Martín, recibe la solicitud, la registra y la envía al CROME.
3. El CROME, recibe la solicitud, la registra y la despacha a la Oficina de Informes Médicos Legales del HCHM para que aquí se gestione dicha solicitud y se dé respuesta al requerimiento.
4. OFIMEL, recepciona el documento y lo registra en planilla de correspondencia.
5. OFIMEL, Analiza la solicitud y lo que se requiere para dar respuesta, además verifica en sistema ANITA, el lugar donde se atendió el paciente.
6. Verifica si requiere información.

#### Si requiere información:

7. La OFIMEL, solicita antecedentes en la Unidad de Archivos de Historias Clínicas.
8. La Unidad de Archivos de Historias Clínicas, facilita la información a OFIMEL.
9. OFIMEL, rescata los documentos (DAU Y HHCC), y procede a gestionarlos para preparar informe solicitado (los fotocopia y luego emite oficio a Jefe de Servicio del HCHM aludido con la solicitud recibida).
10. Servicio Clínico o Unidades de Apoyo del HCHM, prepara informe con antecedentes y entrega a OFIMEL, dentro de un plazo de 48 horas.
11. OFIMEL, verifica si cumple plazo establecido.

#### Si no cumple con plazo establecido:

12. La OFIMEL, envía memorándum para firma del Director del HCHM, (este memorándum es una solicitud de parte del director del HCHM al Jefe de Servicio Aludido, para que se cumpla lo antes posible con lo solicitado por la OFIMEL).
13. El Director del HCHM, firma memorándum y lo entrega a OFIMEL, para que este lo revise y lo presente ante Jefe de la Unidad Aludida.
14. La OFIMEL, recibe memorándum, lo presenta ante Jefe de la Unidad Médica aludida, le solicita que presente lo antes posible el informe solicitado.
15. El Servicio Clínico o Unidades de Apoyo del HCHM, prepara informe por parte del Médico que atendió al paciente y lo entrega a OFIMEL.
16. La OFIMEL, prepara respuesta, confecciona informe solicitado y lo despacha al Jefe del CROME del HCHM, para su revisión y aprobación.
17. La Jefe del CROME, revisa y analiza carpeta con antecedentes e Informe.
18. El Jefe del CROME del HCHM, verifica que informe este correcto.
19. **Si no está correcto** el Jefe del CROME, debe reenviar carpeta con antecedentes a OFIMEL para su corrección. Esta carpeta contiene el informe final que se despachara según lo solicitud recibida.

20. La Oficina de Informes Médicos Legales, recibe carpeta y corrige errores en el informe, envía nuevamente al Jefe del CROME para su aprobación.
21. **Si esta correcto** el Jefe del CROME del HCHM Revisa carpeta y aprueba informe.
22. La Oficina de Informes Médicos Legales del HCHM, rescata carpeta y la envía a Director del HCHM para su firma.
23. El Director del HCHM Aprueba informe, lo firma y lo despacha a OFIMEL, para seguir curso de la solicitud.
24. La OFIMEL, del HCHM, recepciona carpeta, revisa y timbra documentos, los ensobra y los despacha a Oficina de Parte del HCHM.
25. La Oficina de Parte del HCHM, recepciona el sobre con la información y procede a despacharlo a entidad que solicitó la información.
26. La Fiscalía, Juzgado, o Entidad de las FFAA, recibe la información solicitada.

Si no requiere Información:

27. La Oficina de Informes Médicos Legales, busca la hoja de atención de urgencia y número de ficha de la causa solicitada, requiriendo los documentos físicamente a Unidad de Archivos de Historias Clínicas.
  28. La Unidad de Archivos de Historias Clínicas, facilita la información solicitada a OFIMEL.
  29. La OFIMEL del HCHM, recepciona los documentos, los fotocopia, posteriormente devuelve ficha a unidad de Archivo.
  30. La Unidad de Archivo de Historias Clínicas, recepciona ficha y la archiva.
  31. La OFIMEL, lee en su totalidad el diagnóstico e indicaciones del médico, para preparar informe solicitado.
  32. Luego verifica si Lee en un 100% lo indicado por el Médico.
  33. **SI no lee**, la OFIMEL, se reúne con el médico, que atendió al paciente, para dar lectura en un 100% de lo estampado en el documento de atención (DAU o HHCC).
  34. **Si lee**, La OFIMEL, debe mecanografiar todo lo escrito en el DAU y si fuere necesario, también lo referente a hospitalización o consultas del CAE.
- Luego, verifica si cumple plazo y se comienza nuevamente el curso del proceso (desde la entidad n° 11 hasta la 26).

**Sistema de Control Interno de la Oficina de Informes Médicos Legales**

Registro de Llamadas Telefónicas

Es una planilla Excel en donde se registran por Fechas, Nombre Entidad, Número de Teléfono, Cargo o Proceso, Recepción de llamada, todas las llamadas telefónicas que se realizan y que dan respuesta alguna causa o solicitud que se desea responder.

Planilla Solicitud de Informes

En esta planilla se puede ver si existe cumplimiento en la fecha de entrega de las respuestas que deben dar los médicos a las solicitudes entregadas por la OFIMEL, dicha planilla muestra fecha en que se envió la solicitud y la fecha en que debiese ser devuelta con respuesta, se debe revisar diariamente para ver plazos y así buscar oficio solicitado ante el Servicio del Hospital aludido.

### Solicitud de Informes Sin Oficio

Son las solicitudes que se realizan a los médicos y no son enviadas de manera formal mediante un oficio, pero igualmente, se lleva un registro de donde se indica fecha de entrega y respuesta de dicha solicitud.

### Información Entregada Telefónicamente

Es un sistema de control interno en el que se deja registro mediante una planilla Excel, de las llamadas telefónicas que se hacen a las distintas entidades judiciales entregando información, en ella se ingresan datos como: el nombre de la entidad, la persona con que se habló y el tema o causa al que se dio respuesta.

### Planilla de Correspondencia

Es un registro mediante planilla Excel, de las entradas y salidas de correspondencia, en ella se ingresan datos como: la fecha, la causa, el número de memo, y la entidad de la cual se recibió o envió según corresponda.

**TABLA RESUMEN N°2**

<b>TIPO DE AUDITORIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN SISTEMA AUDITORIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FECHA DE INFORME</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Registro de llamadas telefónicas	Puesto de trabajo administrativo OFIMEL	Planilla Excel en donde se registran por Fechas, Nombre Entidad, Número de Teléfono, Cargo o Proceso, Recepción de llamada, todas las llamadas telefónicas que se realizan para dar respuesta a los casos	Registrar las operaciones realizadas para dar respuesta a los distintos casos.	X	Depende de las llamadas que se realicen.
Planilla Solicitud de Informes	Puesto de trabajo administrativo OFIMEL	Planilla que verifica si existe cumplimiento en la fecha de entrega de las respuestas de los médicos a las solicitudes entregadas por la OFIMEL.	Verificar que se cumplan los plazos de las respuestas médicas para solicitar oficio ante el Servicio del Hospital aludido.	X	Tres días hábiles después de la entrega de la solicitud al médico aludido.

Solicitud de Informes Sin Oficio	Puesto de trabajo administrativo OFIMEL	Solicitudes que se realizan a los médicos, pero no son enviadas de manera formal mediante un oficio.	Llevar un registro, en donde se indica fecha de entrega y respuesta de dicha solicitud.	X	Aproximadamente tres días hábiles después de la solicitud de informe.
Información Entregada Telefónicamente	Puesto de trabajo administrativo OFIMEL	Registro mediante una planilla Excel, de las llamadas telefónicas que se hacen a las distintas entidades judiciales entregando información acerca de los casos.	Busca registrar toda la información que se entrega a los distintos entes judiciales que solicitan informes médicos.	X	Se realiza a medida que se necesite entregar o solicitar información.
Planilla de Correspondencia	Puesto de trabajo administrativo OFIMEL	Es un registro mediante planilla Excel, de las entradas y salidas de correspondencia.	Registrar las entradas y salidas de información formal.	X	Es a medida que se genera o recibe la información.

**3.2.5 b) RESULTADO MEDICIÓN CARGA LABORAL OFICINA INFORMES MÉDICOS LEGALES**

**Tabla N°5**

DEPENDENCIA	PUESTO DE TRABAJO	ESTAMENTOS					TOTAL POR DEPENDENCIA
		PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	HONORARIOS	DIRECTIVO	
Sección OFIMEL	JEFE OFICINA DE INFORMES MEDICO LEGALES					1,09	2,15
	ADMINISTRATIVO OFICINA DE INFORMES MEDICO LEGALES			1,06			
TOTAL PERSONAL REQUERIDO		0,00	0,00	1,06	0,00	1,09	2,15

Fuente: Elaboración Propia.



## **RESULTADOS OFICINA DE INFORMES MEDICOS LEGALES OFIMEL**

Analizando la carga laboral por estamentos, se refleja lo siguiente:

- Profesionales: No hay funcionarios que pertenezcan a este estamento dentro de la sección.
- Técnico: No se presentan funcionarios pertenecientes a este estamento dentro de la Sección
- Administrativos: De un administrativo, podemos ver que se requiere 1,06 puestos de trabajo, esto indica que existe leve sobrecarga laboral
- Honorarios: No hay funcionarios que pertenezcan a este estamento dentro de la sección.
- Directivos: Es la única sección que presenta un funcionario perteneciente al estamento directivos, este arroja un indicador de 1,09 puestos de trabajo requerido, lo cual indica que el directivo posee leve carga laboral.

Dentro de la Sección OFIMEL, de 2 puestos de trabajo existentes, se requieren 2,15 funcionarios, lo cual, indica que se encuentran levemente sobrecargados de trabajo, para lo cual, la sobrecarga no es significativa de requerimientos de personal.

### **3.2 RESULTADO GENERAL DEL CROME**

Analizando la medición de cargas laborales a nivel de centro de responsabilidad de orientación medico estadístico CROME, observamos que de un total de 74 funcionarios entrevistados, el resultado del estudio arroja que se requieren 73,81 puestos de trabajo, esto muestra que a nivel de Centro de responsabilidad, no existen requerimientos de personal, hay que destacar que se debe estudiar la distribución de las cargas, ya que existen funcionarios que sus cargos están subvalorados en contraste con otros que se encuentran sobrevalorados, lo cual refleja una carga que no es equitativa para todos los funcionarios.

Análisis por estamentos:

- Profesionales: De 9 profesionales totales, hay un indicador de 9,94 profesionales, lo cual muestra sobrevaloración significativa, lo cual puede reflejar un puesto de trabajo que pertenezca a este estamento.
- Técnico: De 1 técnico existente en la sección, arroja una carga de 1,01; esto indica, que el funcionario trabaja lo que debe trabajar, y cumple con las horas establecidas en su contrato de trabajo.
- Administrativo: De un total de 39 funcionarios administrativos, se observa una carga laboral equivalente a 37,80; esto indica, que el estamento se encuentra subvalorado, para lo cual es necesario un estudio en la distribución de las funciones.
- Honorarios: De un total de 24 puestos de trabajo a honorarios, el estudio arroja un índice de 23,98, lo cual demuestra que este estamento, está dentro del parámetro requerido por la institución.

- Directivo: De 1 directivo requerido por el centro de responsabilidad, se observa que se 1,09; lo cual demuestra que no hay requerimientos para este estamento, pero si, una leve carga laboral.

Todo lo mencionado anteriormente se observa en la tabla N°6 de resumen para el centro de responsabilidad CROME, que se adjunta a continuación.

RESULTADO GENERAL DEL CROME

Tabla N°6

DEPENDENCIA	SECCIÓN	ESTAMENTOS					TOTAL POR DEPENDENCIA
		PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	HONORARIOS	DIRECTIVO	
Resultado general del Centro de responsabilidad CROME	ADMISION	1,17	-	9,20	11,00	-	21,37
	ARCHIVO DE HHCC	1,11	-	8,72	5,81	-	15,64
	CROME CENTRAL	3,12	-	3,66	-	-	6,78
	GIP	4,54	1,01	15,16	7,16	-	27,87
	OFIMEL	-	-	1,06	-	1,09	2,15
<b>TOTAL PERSONAL REQUERIDO</b>		<b>9,94</b>	<b>1,01</b>	<b>37,80</b>	<b>23,98</b>	<b>1,09</b>	<b>73,81</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### **3.2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS DE LAS SECCIONES DEL CROME.**

#### **FORTALEZAS DEL CROME CENTRAL**

- La excelente calidad de los profesionales
- Sistema de información que se han desarrollado constantemente, permitiendo mejorar el sistema de atención y la eficiencia laboral de los funcionarios.
- La capacidad existente para generar información de manera rápida, oportuna y eficaz de cada una de las secciones pertenecientes a este centro de responsabilidad, lo que ha permitido a su vez actuar pertinentemente en la toma de decisiones.
- La capacidad de respuesta que existe a la hora de dar soluciones.
- Capacidad de gestión oportuna, esto se ve en cada uno de los jefes de sección de este centro de responsabilidad.
- Catalogado como el mejor en gestión en cuanto al manejo del sistema de salud AUGE.
- Catalogado como uno de los centros de responsabilidad más eficientes dentro del Hospital Clínico Herminda Martín.

#### **FORTALEZAS DE LA SECCIÓN ADMISIÓN**

- Compromiso de los funcionarios.
- Experiencia y conocimiento del trabajo.
- Buen manejo del stress en una sección que trabaja siempre con altos niveles de presión.
- Buen resguardo de los intereses de la institución.
- Rápida capacidad de respuesta a los requerimientos que se presentan en la sección.

#### **FORTALEZAS DE LA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN**

- Experiencia laboral de los funcionarios de la sección GIP.
- Eficiencia en las respuestas para los distintos casos que se presentan en la sección GIP.
- Alta rotación de funcionarios, lo que genera más motivación para mejorar las labores.
- Excelente capacidad de respuesta de los funcionarios para atender el trabajo que se genera en la sección.

#### **FORTALEZAS DE LA SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**

- Compromiso y trabajo en equipo
- Bastante experiencia de los funcionarios de la sección
- Preocupación constante en mejorar y mantener un clima laboral positivo
- Eficiencia en el despacho y recepción de fichas clínicas.

## FORTALEZAS DE LA OFICINA DE INFORMES MEDICOS LEGALES

- Esta unidad trata de evitar al máximo los trámites burocráticos de la información: solicitando la información adecuada, haciendo expedito el proceso de información.
- Confidencialidad dentro de la unidad.
- Confianza dentro de la unidad.
- Eficiencia en el desarrollo de los informes (casos).
- Personalización en seguimiento de los casos.
- Resguardo siempre intereses de la institución.

### 3.2.2 PRINCIPALES DEBILIDADES POR SECCION DEL CROME.

#### DEBILIDADES DEL CROME CENTRAL

- Falta organización en los tiempos diarios, ya que todos apuntan a la falta de tiempo para cumplir con labores diarias, lo que genera hacer horas extras de trabajo.
- Falta de un mecanismo de control interno para ver el cumplimiento de los funcionarios.
- Existencia de cargos que no ajustan a sus perfiles de trabajo.
- Falta de compromiso de algunos funcionarios, ya que esto provoca quiebres en el clima laboral.
- Falta de comunicación, esto se refiere a que cuesta que la comunicación baje porque existen muchas labores extraordinarias que sacan a los jefes de sus rutinas.

#### DEBILIDADES DE LA SECCIÓN ADMISIÓN

- Calidad de atención deficiente.
- Poca estabilidad de los sistemas computacionales.
- Falta de compromiso con el trabajo del colega.
- Existencia de líderes negativos, los cuales, perjudican el clima laboral.
- Lugares de trabajos dispersos, lo cual impide la convivencia diría entre funcionarios de la sección.
- Falta de organización, para adherir nuevas funciones.

#### DEBILIDADES DE LA SECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN

- Falta un sistema de control para medir la carga real de trabajo de la sección
- Dependencia hacia el resto de los actores involucrados, médicos y sistemas informáticos, esto es por los registros y la capacidad de entregar la información de los sistemas computacionales.
- La alta rotación de funcionarios provoca mayor distracción a los colegas por el tema de inducción a los nuevos puestos de trabajo que se generan.

- Calidad contractual (no hay cambios en el tipo contractual con el que se ingresa a la entidad, lo que genera desmotivación).

#### DEBILIDADES DE LA SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

- Infraestructura deficiente.
- Poca restricción del sistema en el registro de la información, esto provoca dualidad de registro en las fichas clínicas.
- Problemas en el clima laboral dentro de la unidad por algunos funcionarios.
- Poca optimización de recursos.
- Poca luminosidad.

#### DEBILIDADES DE LA OFICINA DE INFORMES MEDICOS LEGALES

- La redacción que se debe emplear debe ser sumamente sutil, para la elaboración de mails, ya que, es muy fácil que se generen malos entendidos, que perjudiquen el clima laboral.
- No existen filtros más exigentes de información legal que se deriva a la OFIMEL.
- Fiscalía solicita información que no corresponde.
- Información oficial del establecimiento extraviada.
- Poco compromiso de otras secciones hacia la unidad.
- Falta de custodia real de pacientes de urgencia y pacientes hospitalizados, ya que, ha habido casos de suplantación de identidad.
- No contar con un espacio físico donde se pueda custodiar DAU.
- Falta de persona encargada de los DAU.

## IV CAPITULO

### PROPUESTAS DE MEJORAS POR SECCIÓN PERTENECIENTES AL C.R.O.M.E.

---

#### 4.1 Oficina CROME Central

- Mejorar Los Tiempos de Trabajo de los Funcionarios; esto porque se ve gran demanda por horas extras, ya que los funcionarios no alcanzan a desarrollar todas sus actividades en la jornada laboral. Esto se podría hacer al organizar los tiempos mediante una programación diaria con tiempos destinados para cada actividad.
- Mejorar el Sistema de Control Interno; para ver el cumplimiento de las funciones y el requerimiento de horas extras reales por puesto de trabajo, además de número de funcionarios necesarios para cumplir de manera eficiente el trabajo en cada sección de este centro de responsabilidad.
- Hacer una Reevaluación del Perfil de los Puestos de Trabajo; esto porque el manual del CROME posee muchas anomalías entre las funciones y puestos de trabajo existentes y lo que realmente debiese tener este centro de responsabilidad para mejorar la calidad de las funciones, así como también, para cumplir a cabalidad los objetivos de este centro de responsabilidad.
- Mejorar el Clima Laboral Interior de la Sección; esto se explica por tratar de eliminar los roces que existen entre algunos funcionarios, lo que provoca un clima laboral poco agradable para el resto del equipo de trabajo, que no sabe cómo mediar la situación para mantener un clima laboral adecuado al desempeño de las funciones.
- Mejorar la Comunicación Interna; esto se refiere a que se ha observado que cuesta mucho para que baje la comunicación por las situaciones espontáneas que se generan en el hospital y que impiden a los encargados de sección comunicar de manera inmediata los cambios o la información importante que se genera en el hospital y que atañen a sus funciones.

#### 4.2 Sección Admisión

- Rotación de Personal en la Atención de Público en Mesones del 1 al 5; esto por principalmente por el desgaste emocional que produce la presión del público a los funcionarios que atienden mesones. (según Dra. Marta Muñoz Fuentes, Presidente Comisión Médica Preventiva de Invalidez COMPIN ÑUBLE, Chillán).
- Mejora en la Calidad del Trato al Paciente; esto se nota en los reclamos que existen por este motivo dirigidos a esta sección, principalmente porque esta es la encargada de interactuar directamente con el paciente. Este tema del trato al paciente es uno de los principales problemas a nivel nacional que aqueja al sistema público de salud, por lo que es necesario realizar una reestructuración para mejorar el actual sistema.
- Mejorar el Clima Laboral Interior de la Sección; esto se explica por tratar de eliminar los roces que existen entre algunos funcionarios, lo que provoca un clima laboral poco agradable para el resto del equipo de trabajo, que no sabe cómo mediar la situación para mantener un clima laboral adecuado al desempeño de las funciones.

- Buscar Equidad de Funciones Para los Funcionarios; esta recomendación es porque existe una notable diferencia entre la cantidad de carga laboral de algunos funcionarios respecto a otros.

#### 4.3 Sección Gestión de la Información Para la Producción.

- Implementar un sistema de control para medir la carga real de trabajo de la sección, y de esta forma, distribuir de mejor las funciones, asignando a los puestos de trabajo subvalorados, la carga laboral de los puestos sobrevalorados, para esto, se requiere un intervalo de tiempo, y así, capacitar a cada funcionario con las nuevas funciones asignadas, informando de esto a los diversos entes reguladores como la Subdirección Administrativa, Jefatura del centro de responsabilidad CROME, FENAT y Recursos Humanos, para que no existan presiones negativas a los encargados de dicha modificación.
- Solicitar que la información que recibe la sección, sea de calidad y oportuna proponiendo y exigiendo plazos en la entrega de la información, para que se cumplan las fechas exigidas en la generación de informes; esto se genera por el tema de la dependencia que tiene la sección hacia el resto de los actores involucrados en el proceso de generación de información, es un poco complicado generar modificaciones, pero cabe recalcar que se deben planificar reuniones con la subdirección administrativa y dirección médica,
- Mejorar Los Procesos de Inducción a la Sección; la alta rotación de funcionarios genera mayor distracción a los funcionarios pertenecientes a la sección por el tema de inducción a los nuevos puestos de trabajo que se generan, para esto, los nuevos funcionarios se les deberá exigir, estudiar los manuales funcionales y además los flujogramas de procesos administrativos, para conocer los procedimientos que se deben aplicar en sus labores.
- Disminuir los Niveles de Desmotivación Laboral; por el tema de la calidad contractual que genera desgano hacia los funcionarios, que permanecen por mucho tiempo en un sistema de Honorarios, no se puede realizar mejoras, ya que dependerá netamente de otros centros de responsabilidad, encargados de personal, como también de recursos financieros, solo se puede recomendar exigir continuamente a las jefaturas, que los funcionarios que estén aptos para se les conceda el cambio de calidad contractual.

#### 4.4 Sección de Archivo de Historias Clínicas.

- Mejorar la Calidad del Trabajo Mediante la Implementación Física del Lugar; esto se refiere al espacio físico que existe entre los estantes de fichas médicas para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores, generando así, falta de eficiencia en la búsqueda de fichas.
- Mejorar el Clima Laboral Interior de la Sección; esto se explica por tratar de eliminar los roces que existen entre algunos funcionarios, lo que provoca un clima laboral poco agradable para el resto del equipo de trabajo, que no sabe cómo mediar la situación para mantener un clima laboral adecuado al desempeño de las funciones.



- Mejorar la Optimización de Recursos; esto se refiere a los recursos de materiales de oficina que poseen para el desarrollo de las funciones, ya que es en esta sección del CROME, donde se hace un mayor gasto de papel y tinta, desaprovechando las oportunidades de reutilizar los materiales o de economizar recursos.
- Mejorar la Luminosidad; ya que la falta de luz en los pasillos entre los estantes de fichas, provoca disminución del rendimiento de los funcionarios.
- Mejorar los Niveles de Información de los Funcionarios Respecto a las Labores que se Desarrollan Dentro del Mismo Centro de Responsabilidad; esto es porque aprecia que la mayoría de los funcionarios desconoce las funciones del resto de las secciones pertenecientes al centro de responsabilidad al cual pertenecen, centrándose solo en su puesto de trabajo, lo que impide servir como medio de información para el usuario.

#### 4.5 Oficina de Informes Médicos Legales

- Aplicación del Sistema Computacional por los Médicos; la no utilización del sistema computacional para ingresar los diagnósticos médicos y las recetas que entregan a los pacientes es el principal problema que se genera en esta oficina, ya que la generación de un informe se debe leer en un 100% el DAU o la Ficha Médica del paciente, pero esto generalmente no se logra comprender en su totalidad.
- Mejorar el Filtro de Información; para que la oficina de informes médicos legales entregue informes con mayor grado de exigencia, o sea, mejorar la calidad y los tiempos de la información que se entrega a fiscalía.
- Mejorar el Resguardo del Documento de Atención Ambulatoria; esto porque a la hora de buscar un DAU y no encontrarlo no existe un responsable.
- Mejorar el Compromiso de Otras Unidades del Hospital para con la OFIMEL, ya que muchas veces por el retraso en la devolución de una solicitud de información es que se demoran los procedimientos para la confección del informe que se debe entregar a fiscalía en un plazo determinado el cual no se puede exceder por ningún motivo y lo que complica para el buen desarrollo del informe.

**GLOSARIO**

SIGLA	SIGNIFICADO
APS	Atención Pública de salud
AUGE	Acceso Universal a Garantías Explícitas en Salud
CAE	Consultorio Adosado de Especialidades
CAPRADENA	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
CCSS	Compra de Servicios
CIE-10	Clasificación Internacional de Enfermedades, Décima Versión
CR	Centro de Responsabilidad
CROME	Centro de Responsabilidad de Orientación Médico Estadística
DAU	Documento de Atención de Urgencias
DEIS	Dirección de Estadísticas de Información en Salud
DIPRECA	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
FFAA	Fuerzas Armadas
FONASA	Fondo nacional de Salud
GES	Garantías Explícitas de Salud
GIP	Gestión de Información para la Producción
HHCC	Historias Clínicas
HCHM	Hospital Clínico Herminda Martín
HD	Hoja Diaria
HDE	Hoja Diaria Electrónica
IC	Interconsulta
IPD	Informe Proceso Diagnóstico
MACRORED	Corresponden a redes supra regionales, que determinan centros de referencia, que son los establecimientos que se hacen cargo de ciertas prestaciones (o ciertos problemas de salud) y centros de derivación, cada uno con obligaciones y derechos.
MINSAL	Ministerio de Salud
MLE	Módulo de Lista de Espera
NN	Persona con Identidad Desconocida
NSP	No Se Presento
OFIMEL	Oficina de Informes Médicos Legales
PPI	Producción Institucional

PPV	Prestaciones realizadas por el Hospital que fueron costeadas por Fonasa y que deben programadas y monitoreadas en su cumplimiento mensualmente para que sean pagadas como producción del Hospital.
REM	Reporte Estadístico Mensual
RM	Resonancia Magnética
SIC	Solicitud de Interconsulta
SIGGES	Sistema de Gestión de Garantías explícitas de Salud
SINAISO	Sistema Nacional de Información de Salud Ocupacional
SSÑ	Servicio de Salud Nuble

Fuente: Confección Propia

## CONCLUSIONES

---

El presente trabajo, fue aplicado en el centro de responsabilidad de orientación médica y estadística, fue creado para formalizar los procesos administrativos de este centro de responsabilidad a través de la creación de flujogramas que representan los procesos administrativos más relevantes que se realizan de manera cotidiana en las distintas secciones u oficinas pertenecientes a este centro de responsabilidad.

Dentro de los marcos de nuestra investigación también se contempló la implementación de un sistema de medición de carga laboral, en donde se conocieron las necesidades reales de tiempos de trabajo por funcionarios, como también el requerimiento del número de estos por puesto de trabajo u sección.

Una de las conclusiones más importantes que es posible obtener de este proyecto, es que la investigación servirá para mejorar los procesos internos de inducción para el nuevo personal y para mejorar el conocimiento interno de los funcionarios acerca de la labor que se cumple dentro de la misma sección, como del resto de las secciones del centro de responsabilidad. Esto resulta fundamental para que el funcionario conozca o solicite ayuda sobre los procedimientos internos de la sección, para poder responder de mejor manera los requerimientos de los usuarios, ya que a la hora de consultar algunos funcionarios de cuál era el nombre de su puesto de trabajo, indicaron desconocer que estaban contratados con alguna catalogación especial, por lo que fue necesario recurrir al manual del CROME y buscarlos por las funciones que desempeñaban, manual que por cierto, gran parte de los funcionarios desconocían totalmente.

Con este informe se pretende que este estado de desconocimiento de los funcionarios cambie y aumente el interés por informarse al verse reflejados en el flujograma perteneciente a su sección u oficina, el cual será impreso y estará el cuadro en la oficina de cada jefatura de sección disponible para los funcionarios. Esto a su vez, ayudará al control y manejo en los reemplazos por puesto de trabajo que se generan por licencia médica, permisos administrativos u vacaciones.

Otro beneficio importante de tener este flujograma es que representa las responsabilidades de las labores administrativas y disminuirá considerablemente los tiempos que se generan al colaborar con la inducción de los nuevos integrantes al equipo de trabajo.

Se debe destacar que la formalización de los procesos administrativos a través de un flujograma, fue un proyecto que siempre estuvo presente en este centro de responsabilidad, no obstante no se había podido concretar por falta de recursos, hasta ahora que se han dejado plasmados todos y cada uno de los procesos administrativos más relevantes de cada sección, así como también la unión o intersección de dichos procesos que deben realizarse en conjunto o a continuación de los procesos ya realizados de una sección.

Otro aspecto a destacar, es medición de carga laboral, ya que este estudio permitió hacer los recursos más eficientes, ya sea en costos para la institución como en tiempos de trabajo y número de trabajadores necesarios por sección o puesto de trabajo. Esto porque los resultados obtenidos en esta medición representan de manera clara y concluyente los tiempos necesarios por puesto de trabajo y el número de personas requeridas para desarrollar eficazmente el trabajo, lo que traducido a costos representa, la cantidad de dinero que se puede disminuir en horas extras y en personal necesario por sección, como

también facilita la toma de decisiones en cuanto a la carga laboral que se destina a cada funcionario.

Sin lugar a dudas que la conclusión más importante, es la satisfacción que representa generar un documento sumamente útil para una institución pública que no cuenta con recursos para destinar a este tipo de investigaciones que son tan necesarias hoy en día para mejorar el sistema público de salud, el cual además estará plasmado con un flujograma en un espacio físico en cada sección de este centro de responsabilidad, dejando una vez mas muy bien catalogado los conocimientos que se imparten los docentes de nuestra universidad.

## BIBLIOGRAFIA Y LINKOGRAFIA

---

- Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán  
<[www.hospitaldechillan.cl](http://www.hospitaldechillan.cl)>  
(Consulta 15 febrero 2011)
- ABARCA Elizabeth, Jefe de Centro de Responsabilidad de Orientación Médica y Estadística (CROME), Manual de Organización del Centro de Responsabilidad de Orientación Médica y Estadística, Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, última actualización septiembre de 2010.
- PINTO Marcela, Apunte Diagramas de procesos Administrativos, Asignatura de Informática II. Universidad del Bio Bio año 2008.
- CORREA Flores Olga., ROMÁN Moraga Nancy., VENEGAS Castilla Mabel. Calidad en el servicio del Hospital Clínico Herminda Martín. Tesis (Técnico Universitario en Administración). Chillán, Chile. Universidad del Bío Bío, Depto. De Auditoria e Informática, 2007. 115p.
- LIZANA Parra Karina., NIZZA Friz Marco., VENEGAS Illesca Paola. Aprendizaje Organizacional en el Hospital Clínico Herminda Martín. Tesis (Ingeniería de Ejecución en administración de empresas). Chillán, Chile. Universidad del Bío Bío, Depto. De Auditoria e Informática, 2003. 100p.
- BUSTOS E. Dayán., Orellana M. Daniela., RETAMAL G. Guido. Construcción de indicadores de Gestión para el nivel directivo y Sub-directivo del Hospital Clínico Herminda Martín, Chillan. Tesis (Ingeniería en Ejecución en administración de empresas). Chillán, Chile. Universidad del Bío Bío, Depto. De Auditoria e Informática, 2007. 150h.
- Medición de Cargas laborales, Análisis de Sistemas Administrativos, Universidad Modular Abierta de El Salvador.  
<<http://www.scribd.com/doc/28038125/Medicion-d-Carga-Laboral>>  
(Consulta 03 Marzo 2011).  
Guía de medición de Cargas Laborales para entidades Públicas; Bogotá, D.C., Septiembre de 2002  
<<http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Direccionamiento%20Estrategico/MedicionCargasdeTrabajo.pdf>>
- Ministerio de Salud, Metodología para la Determinación de Cargas de Trabajo, Costa Rica, agosto de 2008.  
<[http://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/do/productos/IV-B%20Cont%20May%2008-Dic%2008/Informe%20final%20etapa%204B%2030%20enero%202009/Anexo%202%20Productos/Anexo%202.4/Anexo%202.4.6%20Informe%20Cargas%20de%20Trabajo/Informe\\_Cargas\\_de\\_Trabajo\\_12-11-08.pdf](http://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/do/productos/IV-B%20Cont%20May%2008-Dic%2008/Informe%20final%20etapa%204B%2030%20enero%202009/Anexo%202%20Productos/Anexo%202.4/Anexo%202.4.6%20Informe%20Cargas%20de%20Trabajo/Informe_Cargas_de_Trabajo_12-11-08.pdf)>  
(Consulta 03 de Marzo de 2011).

*ANEXOS*

---

**ANEXO N° 1**

*Red de Derivación AUGE HCHM  
Hospitales de Referencia del HCHM*

*Hospital Higuera*

- Insuficiencia Renal Crónica
- Angina
- IAM
- Insuficiencia Renal Crónica
- insuficiencia Arterial
- Cáncer de Mama
- Cáncer Testicular
- Insuficiencia Renal Crónica
- IRC ETAPA IV
- Cáncer Gástrico
- Les
- Esclerosis Múltiple
- Fisura de Labio
- TOG
- CIA
- Marcapasos
- AVE
- TPSV Recidivante
- Asma
- Apnea del suelo
- Asma Severa
- IAM
- DSDV tipo Fallot
- Pectum Excavatum

*Hospital Exequiel González Cortés*

- Escoliosis

*Hospital Luis Calvo Mackenna*

- Cardiopatía Congénita
- CIV operado
- Escoliosis
- Contipación
- Fibrosis Quística
- Antecedentes de TPSV
- Bloqueo AV. Congénita
- CIV
- Ductus Permeable
- Estenosis Aortica Valvular Leve
- Estenosis Pulmonar
- Miocardiopatía
- Obs. CIV Permembranosa
- Pectum Excavatum
- Inconstrucción
- Insuficiencia Renal Crónica
- Escoliosis

*Hospital Naval de Viña Del Mar*

- Hipoacusia Prematuro

*Hospital Regional Concepción*

- IAM
- Cáncer de Mama

- Linfoma Adulto
- Escoliosis
- Fibrosis Quística
- Marcapasos
- Disrafia cerrada
- Catarata
- Desprendimiento de Retina
- Estrabismo
- Retinopatía Diabética
- Trauma Ocular Grave
- Alivio del Dolor
- Cáncer Cervicouterino
- Cáncer Próstata
- Cáncer Testicular
- Cáncer Infantil
- Leucemia
- Poli del Dolor
- Artritis Reumatoidea Juvenil
- Escoliosis
- Tumor Primario
- Hemoptisis en estudio
- Cáncer Escamoso de Pulmón
- Cáncer Papilar Toroide
- Cáncer Tiroide
- Enfermedad Baredow
- Hipertiroidismo
- CIA
- Neumonía
- Insuficiencia Renal Crónica
- Angina Estable
- C. Coronaria
- Cardiopatía Coronaria
- Cardiopatía en Estudio
- Dolor Torácico
- Atópica
- Cáncer Próstata
- Dolor Lumbar
- Dolor Prolongado
- Enf. Perthuer
- Lesión Osteolítica
- Mtx Vertebrales
- Prótesis Total de Cadera
- Scritegrafia Izq.
- Sd. Distónico
- Tumor Óseo
- Adenoma de Paratiroides
- Pielonefritis Aguda
- Infección Urinaria
- Hidronefrosis
- Sepsis Urinaria
- Litiasis
- RX
- Riñón en Hematuria
- Infección Urinaria
- ITU Recurrente
- Coartación Aorta Operado
- Espondilodiscitis
- Hidrouretronefrosis
- RVU Bilateral
- Hipoplasia
- Bocio Multinodular
- Nódulo
- Nódulo Linfático
- Insuficiencia Renal Crónica
- Angina Estable
- Angina Inestable
- Angor Crónico
- Antecedentes de TVP
- Cardiopatía Coronaria
- Cardiopatía Hipertensiva y Coronaria
- Enf. Coronaria
- Enf. Valvular
- HTA
- Estenosis Aórtica
- Triple By Pass Coronario
- Cardiopatía Coronaria
- AVE
- Infarto Cerebeloso
- Válvula Aortica Protésica
- EV
- Taquicardia Auricular
- TPSV Recurrente
- Asma Bronquial
- Cáncer de Esófago
- Hemóptisis en Estudio
- Contipación Crónica Severa
- Escoliosis
- Alivio del Dolor
- Aracnoidocele Selar
- Artritis Reumatoidea



- Cavernomatosis
- Cefalea
- Cervicobraquialgia
- Claudicación Neurogénica
- Compresión Ciático por Piramidal
- Control Neurocisticercosis
- Coxalgia Izquierda
- Crisis a Repetición
- Crisis Focal
- Diabetes Insípida
- Dolor Lumbociático
- Encefalitis
- Epilepsia
- Enf. Dismielizante
- Esclerosis Múltiple
- Espondiloartritis
- Espondilodiscitis
- Fractura de Hueso
- Fractura mas Leatral
- Glioblastoma del Cono Medular
- HDA + Anemia Reagudizada
- Hemartrosis de Rodilla
- HNP
- Hidrocefalea en estudio
- Tumor Primario
- Radiculopatía
- Mielitis Transversa
- Sd. Dedular
- Enf. Sistemática con compromiso de SNC
- Obs. Metástasis Cerebral
- Lumbociática
- Raquiostenosis
- Estenorraquis Cervical
- Listesis
- Obs. Lesión de Cavidad
- Hiperplasia Nodular Focal
- Obs. Estudio Foraminal
- Mielopatía Cervical
- Neuritis óptica
- Luxación recidivante
- Sd. De cola de caballo
- Meniscopatía Lateral
- Lesión LCA rodilla derecha
- Cabernomatosis
- Obs. Ruptura parcial de tendón
- Hernia Dorsal
- Obs de Recidiva Tumoral
- Parkinson
- Neurocisticercosis
- Hiperparatiroidismo
- Meningoradiculitis
- Neuralgia Occipital
- Recidiva de HNP
- TEC Complicado
- Hipodensidad Frontal
- Sd. De Columna Fallida
- Crisis Focales
- Neuralgia Trigémimo
- Sd. Epiléptico Parcial
- Tumor F3 ortejo izquierdo
- Microadenoma Hipófisis
- Parálisis Facial
- Lumbago Severo
- Meniscopdiscoideo rodilla
- Neuralgia Cervico Occipital
- Encefalitis
- Obs. Complicación radicular
- Obs. Enf. Moto neurona
- Obs. Menisco Medal derecho
- Meningitis a LCR Claro
- Hombro Doloroso
- Proceso Expansivo
- Sospecha de Tumor
- Espendinoma Operado
- Quiste Temporal Derecho
- Angor Estable
- Dislipidemia Mixto
- Dolor Torácico
- Enf. Coronaria
- ICC Izq.
- Càncer Tiroides
- Enf. Buredow Graves
- Neumonía
- Tumor Pulminar derecho
- Escoliosis
- Fibrosis Pulmonar
- Fibrosis Quística
- Síndrome Bronquial
- Aneurisma Aortica

- DAP
- ERI
- Estenosis Aortica Severa
- Mitral
- IAM no Q.
- Angina Estable
- C. Coronaria
- Dolor Precordial
- Estenosis Mitral Severa
- Flutter Auricular Bloqueado
- IC. IQZ. CF II III
- ICC C/F III/IV NUHA
- ICC Capacidad Funcional
- ICC CF II - III
- Insuficiencia Cardíaca
- Insuficiencia Coronaria
- MCP VVI Biotronic
- Obs. CIV
- Obs. Enf. Nodulo Sinusal
- TPSV Recidivante
- Tumor Intracavitario
- Escoliosis Severa
- Soplo Funcional
- Escoliosis Operada
- Tumor Submaxilar
- Angina Inestable
- Angor Crónico
- Angor Crónico Estable
- C. Coronaria
- Estenosis Aortica Severa
- IC IZQ. CF III
- ICC CF II - III
- Valvuloplastia Mitroaortica
- HTA
- Atelectasia Masiva
- Braquectosis LSD
- Masa Heterogénea
- Mas Pulmonar
- Neo Pulmonar
- Tumor Mediastínico
- Tumor Pulmonar
- Estenosis via Biliar proximal
- Escoliosis
- Estrabismo
- Fisura de Labio
- Elefantismo pie izq.
- Adenoma de Próstata
- Aneurisma Carotídea
- Aneurisma Secular Carotídea
- Ateromatosis Carotídea Bilateral
- Cáncer de Testículo
- Dilatación Segmento
- EAO Iliaca Izquierda
- Enf. Arterial Oclusiva
- Enfermedad Oclusiva
- Estenosis Carotídea
- Hemangioma
- Hipertensión Arterial
- Insuficiencia Arterial
- Insuficiencia Renal Crónica
- Insuficiencia Venosa
- Lesión Severa del Tronco
- TEP
- TIA
- Talla Baja
- Obs. Deficit T. del Crecimiento
- S. Turner
- Daño hepático
- RGE Patológico
- Constipación Crónica
- Diarrea Crónica
- Dispepsia Ulcerosa
- Enfermedad Celiaca
- Fibrosis Quística
- Gastritis Antral
- HDB
- Hemorragia Digestiva Alta
- Obs. Hirschprung
- Obs. Poliposis
- Píepsis crónica
- Rectonagia en Estudio
- RGE Patológico
- S. Diarreico Crónico
- Ulcerosa
- Amenorrea Secundaria
- Genopatía
- Hipogonadismo
- Microcefalea
- Obs. Genopatía
- Obs. Moraico T21

- Obs. S. Sottos
- Obs. Sd. Pubinstein Taybi
- RDSM
- RDSM Global
- Retraso Global
- Retraso Global del Desarrollo
- Retraso Puberal
- Retraso Sicomotor
- RM. Leve
- Sd. deDown
- Sd. Dismorfico
- Sd. Sobrecrecimiento
- Linfoma
- Anemia en Estudio
- Anemia Leve
- Cáncer Infantil
- Obs. T. Coagulación
- Asma Bronquial
- Artritis Reumatológica
- Insuficiencia Renal Crónica
- Aneurisma Cerebral
- Aneurisma Gigante
- Arocroiducele
- Disrafia cerrada
- HNP
- Lesión Quística
- Neurinoma del Acústico
- Tumor Angulo Pontocereboloso
- Tumor Primario
- Tumor Ventricular
- Neuropatía Óptica
- Evaicerado OD
- Agujero Macular
- Ángulo Oclusable
- C.R. Severa Central Bilateral
- Ca. Basocelular
- Ca. Estrecha
- Ca. Estrecha OD
- Cama Estrecha
- Cama Anterior
- Catarata
- Catarata Congénita
- CD. Adema
- Desprendimiento de Retina
- DR. Operado 2008
- DR. Operado
- Estrabismo
- Evisceración
- FC. Tropa
- Glaucoma Agudo
- Glaucoma OD
- Hemorragia Macular
- Hemovitreo
- Insuficiencia Celular Bilateral
- IRUS
- Láser
- Leucoma Corneal
- Miopía
- Nódulo Sarcoídeo OI
- Ojo Único OI
- Opacidad Capsular
- Opacidad Capsular Posterior
- OVC Retina Grave OI
- Retinopatía Prematuro
- Pseudofaquia Leve
- Pseudofaquia OD
- Pseudofaquia ODI
- Pseudofaquia OI
- Ptosis Congénita
- Quiste Demoide OI
- Retinopatía Diabética
- Riesgp Cierre Angular
- RNP Severa
- Tauma Ocular Grave
- Trombosis de Rama Venosa
- Trombosis de Rama Venosa OI
- Trombosis Venosa OI
- Adenocarcinoma de Ovario Op.
- Adenoma Rectal
- Adenopatías Cervicales
- Agujero Mascular OD
- Bioblasoma Multiforme
- Cáncer Anorrectal
- Cáncer Cardioesofágico
- Cáncer Cervicouterino
- Cáncer de Ciero y Colon
- Cáncer de Colon
- Cáncer de Esófago
- Cáncer de Ovario
- Cáncer de Próstata

- Cáncer de Recto
- Cáncer de Sigmoides
- Cáncer de unión Recto
- Cáncer de Vagina
- Cáncer de Vulva
- Cáncer de ovario
- Cáncer Esofágico
- Cáncer Gástrico
- Cáncer Recto Sigmoideo
- Cáncer Sigmoideo Bajo
- Cáncer Toroides
- Carcinoma
- Carcinoma Escamoso
- Carcinoma Espino Celular
- Carcinoma Ovario
- Carcinoma Rectal
- Neo Esofágico
- Osteosarcoma de Fémur
- Plasmocitoma Único
- Sarcoma
- Sarcoma Sinovial
- Sospecha de Plasmocitoma
- Tumor
- Tumor Cervical
- Tumor Cerebral
- Tumor Primario
- Hipoacusia Severa
- Papiloma Invertido
- Tumor Lóbulo Superficial
- Tumor Parótico Derecho
- Tumor óseo
- Cáncer de Próstata
- Cáncer Cervicouterino
- Artritis juvenil
- Artritis Rodilla Derecha
- Poliartalgias
- Escoliosis
- Cáncer infantil
- Cáncer Insitu
- Cáncer Mama Derecha
- Cáncer Peritoneal Ovárico
- Cáncer Piso de Boca
- Cáncer Rectal
- Cáncer Rectal OP.

Hospital Roberto Del Río

- Cardiopatía Congénita
- TPSV
- Hemofilia

Hospital San Borja Arriarán

- Escoliosis
- Secuela Artritis
- Sd. Dismórfico
- Miopatía en estudio
- Sd. Epiléptico Parcial

Hospital San Juan de Dios

- Insuficiencia Renal Crónica

Hospital de Temuco

- AVE

Hospital Tizne

- Cardiopatía Congénita
- Cardiopatía Fetal
- Parto prematuro

Hospital Traumatológico

- Escoliosis
- Tumor de Tibia Derecha
- Tumor de cadera derecha
- Prótesis Total de Cadera
- Pinzamiento Femoral
- TC Gigantes
- Fibrolepoma

Instituto de neurocirugía Stgo.

- PBO. Derecha Op.
- Enf. Parkinson Juvenil
- Neurofibromatosis
- PBO Severa

- Tumor Primario
- Tumor Ventricular

UTO Santiago

- Sd. Purscher

**ANEXO N° 2**

**Medición de cargas Laborales Sección CROME Central.**

FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: CROME CENTRAL  
 FUNCIONARIO: ABARCA TRIVIÑO ELIZABETH ANDREA  
 PUESTO DE TRABAJO: JEFE SECCIÓN CROME  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ACTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O
Labores de puesto de trabajo	Monitoreos, y seguimiento de las funciones del puesto de trabajo	Responder correos sin tareas	JEFE SECCIÓN CROME	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste	20	56,175	19				19	190	20 Días al Mes realizando funciones del puesto de trabajo
		responder correos con tareas			20	176,550	59				59		
		Reuniones diarias			20	64,200	21				21		
		Llamadas a funcionarios			20	18,725	6				6		
		Llamadas a jefes			20	64,200	21				21		
		Llamadas telefónicas			20	40,125	13				13		
		Revisión de correspondencia			20	29,425	10				10		
		Revisión de compra de servicios			20	37,450	12				12		
		Revisión de informes			20	26,750	9				9		
		Gestiones espontaneas			20	56,175	19				19		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						190				190	190	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						1,14				1,14	1,14	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

CROME CENTRAL  
MUÑOZ LORENZEN LISSETTE  
ASISTENTE SOCIAL CROME

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ACTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Labores del puesto de trabajo	Labores de Asistente social	Consulta social	ASISTENTE SOCIAL CROME	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste	20	13,38	4,46				4,46	163,80	20 días al mes de Labores de Asistente social
		Consulta social integral			20	37,45	12,48				12,48		
		Ingreso de pacientes			20	26,75	8,92				8,92		
		Control de casos de pacientes			20	37,45	12,48				12,48		
		Control de casos de salas			12	24,08	4,82				4,82		
		Realización de programas			20	26,75	8,92				8,92		
		Llevar oncología			1	112,35	1,87				1,87		
		Entrevista social			20	18,73	6,24				6,24		
		Solicitud de exámenes			20	18,73	6,24				6,24		
		Traslado a concepción			20	13,38	4,46				4,46		
		Coordinación con Municipio			1	37,45	0,62				0,62		
		Coordinación horas con asistente social municipal			1	45,48	0,76				0,76		
		Evaluación social de exámenes			20	18,73	6,24				6,24		
		Evaluación de costos			1	26,75	0,45				0,45		
		RM			1	13,38	0,22				0,22		
		Entrega de ortesis			20	40,13	13,38				13,38		
		Recepción y llamado de pacientes			20	80,25	26,75				26,75		
		Solicitud de oxígeno			20	29,43	9,81				9,81		
		Visitas a sala			10	26,75	4,46				4,46		
		Oxigenoterapia			20	26,75	8,92				8,92		
		Coordinación de lugares			20	26,75	8,92				8,92		
		Reunión asistente social			1	128,40	2,14				2,14		
		Papeleo de traslado de pacientes			20	26,75	8,92				8,92		
casa pubertad precoz	3	26,75	1,34				1,34						
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						163,80				164	164	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						0,99				0,99	0,99	

Fuente: Elaboración Propia.



FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: CROME CENTRAL  
 FUNCIONARIO: JARA PARDO JOSE MARIA HUMBERTO  
 PUESTO DE TRABAJO: ENCARGADO DE CONVENIOS CROME  
 FECHA:

1 PROCESOS POR UNIDAD	2 ETAPA O FASE	3 TAREA	4 NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	5 REQUISITOS DE LA TAREA	6 CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	7 TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	8 TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				9 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	10 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	11 CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Labores del puesto de trabajo	Seguimiento, monitoreo y registro de Convenios CROME	Registro de planillas de control	ENCARGADO DE CONVENIOS CROME	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	75			24,97		24,97	151	20 días al mes de Seguimiento, monitoreo y registro de Convenios CROME
		Planillas de registro en cubo			20	56			18,73	18,73			
		Revisión de Paginas de camas críticas			20	40			13,38	13,38			
		Petición de documentación de respaldo			20	37			12,48	12,48			
		revisión de resoluciones			20	56			18,73	18,73			
		respuesta de consultas de compra de servicios			20	56			18,73	18,73			
		Obtención de firmas de respaldo			20	37			12,48	12,48			
		Archivo de información de respaldo			20	7			2,50	2,50			
		reporte de compra de servicios			1	1043			17,39	17,39			
		respaldo de boletas			1	209			3,48	3,48			
		Correspondencia Relacionada			1	37			0,62	0,62			
		reuniones de coordinación de compra de servicios			1	56			0,94	0,94			
		Presupuesto de compra de servicios			0,08	1977			2,75	2,75			
		Informa de hospitalizaciones externas			0,08	2408			3,34	3,34			
Visitas a proveedores externos	0,08	514			0,71	0,71							
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								151,21		151,21	151,21	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,91		0,91	0,91	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: CROME CENTRAL  
 FUNCIONARIO: GUAJARDO VASQUEZ LORNA  
 PUESTO DE TRABAJO: ASESOR TÉCNICO GES  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACIÓN DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Funciones del puesto de trabajo	Funciones de asesor técnico GES	Gestión de reclamos	ASESOR TÉCNICO GES	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	80,25			27		26,75	170	20 días al mes con Funciones de asesor técnico GES
		Auditoría de incumplimientos GES reales			1	208,65			3		3,48		
		Asesoría clínica técnica de los Administrativos			20	40,13			13		13,38		
		Gestión de solicitud de documentos			20	40,13			13		13,38		
		Gestión de revisión de exceptuados			1	80,25			1		1,34		
		Gestión de comité de riesgos Auge			20	80,25			27		26,75		
		Reuniones GES			4	192,60			13		12,84		
		Reuniones GES en concepción			1	192,60			3		3,21		
		Reuniones de cumplimiento de garantías			1	64,20			1		1,07		
		Coordinación Auge			20	48,15			16		16,05		
		Pertinencia de patologías de consultas no garantizadas			20	56,18			19		18,73		
		Priorización de patologías que no tienen garantizadas la primera consulta			20	26,75			9		8,92		
		Monitoreo de garantías vigentes acotadas			20	26,75			9		8,92		
		Monitoreo de vencimientos revisión y respuesta de mails			20	18,73			9		8,92		
							6		6,24				
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								169,95		169,95	170	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,02		1,02	1,02	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: CROME CENTRAL  
 FUNCIONARIO: CONTRERAS FLORES CARMEN GLORIA  
 PUESTO DE TRABAJO: SECRETARIA CROME  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Labores del puesto de trabajo	Funciones de Secretaria	Labores de Secretaria	SECRETARIA CROME	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	208,650			69,55		69,55	166,74	20 días al mes en Funciones de Secretaria
		Entrega de pasajes			20	53,500			17,83		17,83		
		Despacho de exámenes			20	18,725			6,24		6,24		
		Recepción y despacho de correspondencia			20	40,125			13,38		13,38		
		Lleva registro de información del personal de la sección			20	16,050			5,35		5,35		
		Entrega y registro de licencias medicas			20	26,750			8,92		8,92		
		Llevar agenda de la jefatura de la sección			20	26,750			8,92		8,92		
		Coordinación con ambulancia rural y teletón			20	18,725			6,24		6,24		
		Entrega de ortesis			20	37,450			12,48		12,48		
		Ingreso de pacientes con insuficiencia renal			20	24,075			8,03		8,03		
		Reporte de licencias medicas			1	53,500			0,89		0,89		
		Llevar libro de pedido de materiales			20	26,750			8,92		8,92		
		12			TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,00		0,98	0,98	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: CROME CENTRAL  
 FUNCIONARIO: LAGOS GALLARDO RUTH EULALIA  
 PUESTO DE TRABAJO: ASISTENTE SOCIAL  
 FECHA: CROME

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Labores del puesto de trabajo	Funciones de Asistente Social CROME	Atención de publico demanda espontanea	ASISTENTE SOCIAL CROME	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste	20	90,95	30,32				30,32	163,53	20 días al mes de Funciones de Asistente Social CROME
		Llevar 2 programa de caderas			20	37,45	12,48				12,48		
		Ingresar pacientes en el sistema sigges			20	56,18	18,73				18,73		
		Gestionar traslado de pacientes			20	26,75	8,92				8,92		
		Ingreso, traslado y transporte de pacientes			20	26,75	8,92				8,92		
		Registrar pacientes de cadera y rodilla			20	56,18	18,73				18,73		
		Seguimiento de cáncer			20	56,18	18,73				18,73		
		Entrega de ortesis			20	56,18	18,73				18,73		
		Compra de servicios y exámenes			20	80,25	26,75				26,75		
		RM con anestesia			2	37,45	1,25				1,25		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						163,53				163,53	163,53	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						0,99				0,99	0,99	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: CROME CENTRAL  
 FUNCIONARIO: EDUARDO CONTRERAS  
 PUESTO DE TRABAJO: 0  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Funciones del puesto de trabajo	Entrega de correspondencia a todos los servicios del hospital, que llegue a crome	0	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	80,250			26,75		26,75		20 días al mes en Funciones del puesto de trabajo
		Entrega de boletas y facturas a abastecimiento			20	80,250			26,75		26,75		
		Diversas solicitudes del CROME			20	112,350			37,45		37,45		
		Preparación de cefee break			8	24,075			3,21		3,21		
		Solicitudes de ambulancia			20	37,450			12,48		12,48		
		0,00											
		Apoyo a secretaria en atención a usuarios			20	37,45			12,48		12,48		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								119,13		119,13	119,13	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,72		0,72	0,72	

Fuente: Elaboración Propia.

### Medición de cargas Laborales Sección Admisión.

**FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: ROSA DEL CARMEN CONTRERAS CONTRERAS  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO DE COMPRA DE SERVICIOS  
 FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	TIEMPO DE TRABAJO EN MINUTOS POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Compra de servicios, llamadas y dación de horas	Dación de horas infantiles	ADMINISTRATIVO DE COMPRA DE SERVICIOS	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	74,90			24,97		24,97	170,04	20 días al mes de Cumpliendo labores del puesto de trabajo
		Llamadas por los controles virtuales			20	176,55			58,85	58,85			
		Aviso de horas			20	117,70			39,23	39,23			
		Llamadas telefónicas			20	117,70			39,23	39,23			
		Atención de público en Ventanilla			1	64,20			1,07	1,07			
		Informe de horas mensuales			1	240,75			4,01	4,01			
		Consultar horas prioritarias			1	64,20			1,07	1,07			
		Enviar consultas virtuales			1	96,30			1,61	1,61			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								170,04		170,04	170,04	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,02		1,02	1,02	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: ANA VARGAS LILLO  
 PUESTO DE TRABAJO: ATENCIÓN DE PUBLICO MESÓN 1 AL 5  
 FECHA:

1 PROCESOS POR UNIDAD	2 ETAPA O FASE	3 TAREA	4 NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLO	5 REQUISITOS DE LA TAREA	6 CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	7 TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	8 TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				9 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	10 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	11 CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Atención de Mesón y labores Administrativas	Atención de publico	ATENCIÓN DE PUBLICO MESÓN 1 AL 5	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	299,60			99,87		99,87	162,28	20 días en el mes de Atención de Mesón y labores Administrativas
		Estadísticas			60	5,35			5,35	5,35			
		Listado diario			60	5,35			5,35	5,35			
		Atención de teléfono			60	37,45			37,45	37,45			
		Libro diario de servicios por patologías			40	8,03			5,35	5,35			
		Imprimir cuenta de atención de alto riesgo			20	26,75			8,92	8,92			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								162,28		162,28	162,28	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,98		0,98	0,98	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: ELENA FIGURERA CARVAJAL  
 PUESTO DE TRABAJO: ATENCIÓN DE PUBLICO MESÓN 1 AL 6  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Atención de Mesón y labores Administrativas	Atención de publico	ATENCIÓN DE PUBLICO MESÓN 1 AL 6	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	299,60			99,87		99,87	162,28	20 días en el mes de Atención de Mesón y labores Administrativas
		Estadísticas			60	5,35			5,35	5,35			
		Listado diario			60	5,35			5,35	5,35			
		Atención de teléfono			60	37,45			37,45	37,45			
		Libro diario de servicios por patologías			40	8,03			5,35	5,35			
		Imprimir cuenta de atención de alto riesgo			20	26,75			8,92	8,92			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								162,28		162,28	162,28	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,98		0,98	0,95	

Fuente: Elaboración Propia.



FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

ADMISION Y COORDINACION  
LAURA HERNANDEZ PALAVECINO  
ADMINISTRATIVO AUGE 1

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Atención y registro de Pacientes Auge	entregar respuestas a correos de red primaria	ADMINISTRATIVO AUGE 1	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	56,18			19		18,73	181	20 días de Atención y registro de Pacientes Auge en el mes
		Entrega de hora a consultorios de la red			20	144,45			48		48,15		
		revisión de las consultas auge del día anterior			20	144,45			48		48,15		
		entrega de consultas auge			20	20,00			7		6,67		
		revisión de riesgos auge			20	56,18			19		18,73		
		atención de público			20	85,60			29		28,53		
		revisión de historiales			20	18,73			6		6,24		
		Revisión de fichas de cumplimiento de horas en sigges			20	16,05			5		5,35		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								181		180,54	180,54	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,09		1,09	1,09	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: LUIS QUILODRAN TRONCOSO  
 PUESTO DE TRABAJO: JEFE SECCIÓN  
 FECHA: ADMISIÓN

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES
labores del puesto de trabajo	Funciones y Gestiones de Jefatura	Revisar atención en mesones	JEFE SECCIÓN ADMISIÓN	Poser título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	20	21,40	7,13				7,13	194,38	20 Días de Funciones y Gestiones de Jefatura en el Mes
		Lectura de correos y llamadas telefónicas			20	176,55	58,85				58,85		
		Bajar reporte de cupos disponibles			20	13,38	4,46				4,46		
		Reuniones de coordinación			20	112,35	37,45				37,45		
		Gestión de compra de Servicios			20	56,18	18,73				18,73		
		Respuesta a reclamos			4	176,55	11,77				11,77		
		Monitoreo de lista de espera			20	26,75	8,92				8,92		
		Revisión de costos del SOME			1	40,13	0,67				0,67		
		informe de Scanner mensual			1	26,75	0,45				0,45		
		Informe de Pasajes mensual			1	26,75	0,45				0,45		
		Atención de publico			20	37,45	12,48				12,48		
		Coordinación del personal			4	26,75	1,78				1,78		
		Reuniones espontaneas			4	56,18	3,75				3,75		
		Solución de casos espontáneos			20	37,45	12,48				12,48		
		Respaldo de Facturas de compra de Servicios			20	18,73	6,24				6,24		
		Reuniones con jefe de CROME			0,5	304,95	2,54				2,54		
		Revisión de informes que se generan en la sección			4	80,25	5,35				5,35		
		Envío mensual de horas medicas			1	8,03	0,13				0,13		
Revisión de casos de asistente social	4	8,03	0,54				0,54						
Preparación de informe de monitoreo de OIR admisión	1	13,38	0,22				0,22						
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						194,38				194,38	194,38	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						1,17				1,17	1,17	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
 FUNCIONARIO:  
 PUESTO DE TRABAJO:  
 FECHA:

ADMISION Y COORDINACION  
 YENNY ALEJANDRA CARTES TORO  
 ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 1

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Trabajos administrativos de Coordinación	recepción y registro de interconsultas en sistema Siggges	ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 1	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	56,175			18,73		19	163,75	20 días en el mes de Trabajos administrativos de Coordinación
		recepción y registro de Scanner			20	56,175			18,73		19		
		registrar ordenes de ambulancia			20	56,175			18,73		19		
		Decepcionar y archivar ordenes de resonancia magnética			20	56,175			18,73		19		
		Nomina mensual de scanner			1	304,950			5,08		5		
		Despachar interconsultas			1	40,125			0,67		1		
		Informaciones			1	64,200			1,07		1		
		Llevar registro de libro de firma de pacientes			20	42,800			14,27		14		
		recepción de alta de pacientes			20	37,450			12,48		12		
		recepción y registro de biopsias			20	40,125			13,38		13		
		Entrega y registro de resultados de resonancia magnética			20	29,425			9,81		10		
		Planilla de scanner			20	96,300			32,10		32,10		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								163,75		163,75	163,75	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,99		0,99	0,99	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: RIVERA RIOS OSCAR  
 PUESTO DE TRABAJO: APERTURA DE ÍNDICE Y CUENTAS CORRIENTES  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Funciones de Apertura de cuenta Corrientes e índice	entrega de horas en mesón	APERTURA DE ÍNDICE Y CUENTAS CORRIENTES	Poseer título de Especialista Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	385,200				128,40	128,40	20 días al mes de Funciones de Apertura de cuenta Corrientes e índice	
		Llenar hoja diaria de kinesiología			20	56,175				18,73	18,73		
		revisión y archivo de ordenes			12	56,175				11,24	11,24		
		Depurar libros			8	56,175				7,49	7,49		
		Depuración de archivadores			8	56,175				7,49	7,49		
		Llamadas de horas reasignadas por teléfono			12	56,175				11,24	11,24		
		Ordenar archivadores			12	40,125				8,03	8,03		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									192,60	192,60	192,60	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,13	1,13	1,13	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
 MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
 FUNCIONARIO:  
 PUESTO DE TRABAJO:  
 FECHA:

ADMISION Y COORDINACION  
 VIVIANA ALVEAR CARRASCO  
 ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 2

1 PROCESOS POR UNIDAD	2 ETAPA O FASE	3 TAREA	4 NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	5 REQUISITOS DE LA TAREA	6 CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	7 TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	8 TIEMPO TOTAL EN HORAS EN L MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				9 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	10 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	11 CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Trabajos administrativos de Coordinación	recepción y registro de interconsultas en sistema Sigges	ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 2	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	56,175				19	19	163,75	20 días en el mes de Trabajos administrativos de Coordinación
		recepción y registro de Scanner			20	56,175				19	19		
		registrar ordenes de ambulancia			20	56,175				19	19		
		Recepcionar y archivar ordenes de resonancia magnética			20	56,175				19	19		
		Nomina mensual de scanner			1	304,950				5	5		
		Despachar interconsultas			1	40,125				1	1		
		Informaciones			1	64,200				1	1		
		Llevar registro de libro de firma de pacientes			20	42,800				14	14		
		recepción de alta de pacientes			20	37,450				12	12		
		recepción y registro de biopsias			20	40,125				13	13		
		Entrega y registro de resultados de resonancia magnética			20	29,425				10	10		
		Planilla de scanner			20	96,300				32	32		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									163,75	163,75	163,75	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,96	0,96	0,96	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: MACARENA GARCIA MONTENEGRO  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO CALL CENTER 1  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Labores de puesto de trabajo	Atención de call center	Agendar Controles virtuales	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 1	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa	0,05	481,500				0,40	0,40	155,06	20 días en el mes atendiendo Call Center
		Agenda consultas de garantías no Ges			0,05	481,500				0,40	0,40		
		Control de Biopsias Positivas			20	80,250				26,75	26,75		
		Atención en mesón			20	64,200				21,40	21,40		
		Revisión de correos			20	37,450				12,48	12,48		
		Revisión de riesgos Auge			20	112,350				37,45	37,45		
		Control de NSP			20	18,725				6,24	6,24		
		Revisar lista de espera			20	37,450				12,48	12,48		
		Agendar Horas			20	26,750				8,92	8,92		
		Revisión de horas ya tomadas			20	85,600				28,53	28,53		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									155,06	155,06	155,06	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,91	0,91	0,91	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION

FUNCIONARIO: MARCELA MIRANDA MOLINA

PUESTO DE TRABAJO: ATENCIÓN DE PUBLICO MESONES 1 AL 5

FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Atención de Mesón y labores Administrativas	Atención de público en Mesón	ATENCIÓN DE PUBLICO MESONES 1 AL 5	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	449,400				149,80	149,80	171,20	20 días en el mes de Atención de Mesón y labores Administrativas
		Labores administrativas			20	64,200				21,40	21,40		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									171,20	171,20	171,20	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,01	1,01	1,01	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION

---

FUNCIONARIO: MARGARITA MUÑOZ DAVILA

---

PUESTO DE TRABAJO: ATENCIÓN DE PUBLICO MESONES 1 AL 5

---

FECHA:

---

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Atención de Mesón y labores Administrativas	Atención de público en Mesón	ATENCIÓN DE PUBLICO MESONES 1 AL 5	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	449,400				149,80	149,80	171,20	20 días en el mes de Atención de Mesón y labores Administrativas
		Labores administrativas			20	64,200				21,40			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									171,20	171,20	171,20	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,01	1,01	1,01	

Fuente: Elaboración Propia.



FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: SINDY CONCHA TORRES  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO DACIÓN DE HORAS  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Dación y Registro de horas	Dación de horas de controles con exámenes	ADMINISTRATIVO DACIÓN DE HORAS	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	144,45				48	48,15	164,20	20 días de Dación y Registro de horas al mes.
		Revisar expansión de agenda			3	1059,30				53	52,97		
		Archivar			1	29,43				0	0,49		
		Recepción y envío de correos			20	32,10				11	10,70		
		Dar otras atravez de correos			20	50,83				17	16,94		
		Atención en el mesón			1	64,20				1	1,07		
		Atención telefónica			20	56,18				19	18,73		
		dación de horas pacientes Auge			20	32,10				11	10,70		
		Agendar controles pre operatorios			20	10,70				4	3,57		
		Despacho de correspondencia a los consultorios			4	13,38				1	0,89		
		12			TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,97	0,97	0,97	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: KARLA JIMENEZ ORTEGA  
 PUESTO DE TRABAJO: CONTROL ADMISIÓN AUGE  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Atención y registro de Pacientes Auge	Revisión de interconsultas en el sistema Sigges	CONTROL ADMISIÓN AUGE	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	80,25				26,75	26,75	167,45	20 días de Atención y registro de Pacientes Auge en el mes
		ingreso en el sistema de citaciones			20	56,18				18,73	18,73		
		ingreso de interconsultas mesón 3			20	26,75				8,92	8,92		
		Dación de horas eco abdominal			4	117,70				7,85	7,85		
		Entrega de horas de Scanner			20	37,45				12,48	12,48		
		Sintigrama oseo			20	26,75				8,92	8,92		
		Reuniones GES			8	26,75				3,57	3,57		
		Dación de horas pacientes AUGE			20	128,40				42,80	42,80		
		Reemplazo por subrogancia			4	40,00				2,67	2,67		
		Dación de horas pacientes AUGE			20	13,38				4,46	4,46		
		Compra de Servicios			20	64,20				21,40	21,40		
		Reconfirmar horas AUGE de compra de servicios			20	26,75				8,92	8,92		
		12			TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,98	1,01	1,01	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: YOSELYN RAMIREZ SANHUEZA  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO CALL CENTER 2  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ACTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Labores diarias del puesto de trabajo	atención y orientación a los pacientes y usuarios	Orientación al paciente	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 2	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	240,75				80,25	80,25	148,91	20 Días en el mes de atención a pacientes y usuarios.
		Atención Mesón 5			20	64,20				21,40	21,40		
		Reporte de mesón 5			20	8,03				2,68	2,68		
		Atención Call Center			20	80,25				26,75	26,75		
		Revisión y envío de mails			20	26,75				8,92	8,92		
		Revisión y corrección de duplicidad de horas			20	26,75				8,92	8,92		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									148,9	148,9	148,9	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,1	1,1	1,1	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: AEDO LARA CESAR  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO CALL CENTER 3  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Labores diarias del puesto de trabajo	Atención de call center	Llamar a pacientes	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 3	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	112,35				37,45	37,45	165,85	20 días al mes de Atención de call center
		Monitoreo de horas			20	56,18				18,73	18,73		
		Agendar horas			20	74,90				24,97	24,97		
		Anotar en nomina y entregar a archivo			20	34,78				11,59	11,59		
		Atender mesones			20	64,20				21,40	21,40		
		Sacar libro de los médicos			20	107,00				35,67	35,67		
		Consultar AUGE Adultos			20	40,13				13,38	13,38		
		Generar reportes diarios			20	8,03				2,68	2,68		
		Revisión y respuestas de mail			20	26,75				8,92	8,92		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									174,8	174,8	165,9	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,03	1,03	1,03	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION

FUNCIONARIO: HINOJOSA SILVA ROBERTO

PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO CALL CENTER 4

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL DE PRODUCTOS GENERADOS EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ACTIVO.	HONOR.			
Labores diarias del puesto de trabajo	Atención de call center	Realizar llamadas	ADMINISTRATIVO CALL CENTER 4	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	411,95				137,32	137,32	177,44	20 días al mes de Atención de call center
		Atención en admisión			20	64,20				21,40	21,40		
		Realizar Informe de llamadas			20	56,18				18,73	18,73		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									177,44	177,44	177,44	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,04	1,04	1,04	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:

ADMISION Y COORDINACION

FUNCIONARIO:

PABLO MORA HENRIQUEZ

PUESTO DE TRABAJO:

0

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Monitoreos y seguimientos de patologías auge	Monitoreo de planilla no Auge	0	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	176,55				58,85	58,85	152	20 días al mes de Monitoreos y seguimientos de patologías auge
		Seguimiento de exámenes			20	56,18				18,73	18,73		
		Aviso de hora a pacientes vía telefónica			20	40,13				13,38	13,38		
		revisión de ficha			20	176,55				58,85	58,85		
		Búsqueda de ordenes			20	0,00				0,00	0,00		
		Dación de de expansión de agenda			1	117,70				1,96	1,96		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									151,76	151,76	152	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,89	0,89	0,91	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION

FUNCIONARIO: LAURA DEL CARMEN SOTO GALLEGOS

PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO CALL CENTER 6

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo		Aviso de Horas por teléfono	Puesto de Trabajo Encargado Atención Cerrada y Emergencia	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	321,00			107,00		107,00	114,13	Gestiones Realizadas diariamente dentro de la Unidad
		Envío de correos			20	21,40			7,13		7,13		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								114,13		114,13	114,13	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,69		0,69	0,69	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO Nº 1**  
**MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: CECILIA ESCAMILLA LARA  
 PUESTO DE TRABAJO: AVISO DE HORAS  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Dación y aviso de horas	Dación de horas	AVISO DE HORAS	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	240,75			80,25		80,25	161	20 días al mes de dación y aviso de horas
		Llamadas a pacientes, consultorios y usuarios			20	240,75			80,25		80,25		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								160,50		160,50	161	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,97		0,97	0,97	

Fuente: Elaboración Propia.



FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: PATRICIO CONSTANZO MELLA  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 3  
 FECHA: 19/02/2011

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Trabajos administrativos de Coordinación	separar horas e informar a pacientes	ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN 3	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	26,75				8,92	8,92	125,73	20 días en el mes de Trabajos administrativos de Coordinación
		Llamadas a pacientes			20	40,13				13,38	13,38		
		Llamadas a consultorios			20	80,25				26,75	26,75		
		Ingresar exámenes de salud de los funcionarios			20	18,73				6,24	6,24		
		Recepción de resultados de exámenes de pacientes			20	13,38				4,46	4,46		
		entrega de biopsias			20	80,25				26,75	26,75		
		Archivar exámenes			20	117,70				39,23	39,23		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									125,73	125,73	125,73	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,74	0,74	0,74	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: RAQUEL CERDA POBLETE  
 PUESTO DE TRABAJO: SECRETARIA ADMISIÓN  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACIÓN DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
labores del puesto de trabajo	Funciones de secretaria	Llamadas y correos	SECRETARIA ADMISIÓN	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	80,25			26,75		26,75	132,68	20 días al mes de Funciones de secretaria
		redacción de informes y memos			20	56,18			18,73	18,73			
		Atención de pacientes			20	80,25			26,75	26,75			
		Correspondencia			20	40,13			13,38	13,38			
		llevar información de funcionarios de la sección			20	26,75			8,92	8,92			
		Atención de mesón			4	64,20			4,28	4,28			
		Llevar agenda de jefatura			20	26,75			8,92	8,92			
		Archivar modulo de lista de espera			20	40,13			13,38	13,38			
		Llevar programa Puente Chile solidario			20	34,78			11,59	11,59			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								132,7		132,7	132,7	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,80		0,80	0,80	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ADMISION Y COORDINACION  
 FUNCIONARIO: TERESA RIVEROS PINO  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO AUGE  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
labores del puesto de trabajo	Atención y registro de Pacientes Auge	Atención de público, pacientes Auge	ADMINISTRATIVO AUGE 2	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	112,35			37,45		37,45	157,83	20 días de Atención y registro de Pacientes Auge en el mes
		Llamada a pacientes			20	56,18			18,73	18,73			
		Entrega de horas			20	56,18			18,73	18,73			
		Archivo de recetas y controles			20	26,75			8,92	8,92			
		Ingresar recetas a sistema Anita			20	56,18			18,73	18,73			
		Ingreso de Scanner			20	48,15			16,05	16,05			
		entrega de controles rurales			20	117,70			39,23	39,23			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								157,8		157,8	157,8	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,95		0,95	0,95	

## Medición de cargas Laborales Sección Archivo

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS  
 FUNCIONARIO: PASTEN FUENTEALBA SANDRA DE LAS M.  
 PUESTO DE TRABAJO: ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS 1  
 FECHA:

1 PROCESOS POR UNIDAD	2 ETAPA O FASE	3 TAREA	4 NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	5 REQUISITOS DE LA TAREA	6 CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	7 TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	8 TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				9 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	10 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	11 CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O	
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.				
Trabajo relacionado con fichas	Buscar y separar fichas	Sacar fichas de los correos de los servicios	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS 1	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	176,550			59		59	126	20 Días de trabajo con Fichas al mes	
		recopilar fichas de compra de servicios			20	112,350			37	37				
		recopilar fichas de los servicios			20	8,025			3	3				
		sacar Fichas fuera de nomina			20	53,500			18	18				
		cortar Lista fuera de nomina			20	26,750			9	9				
Otras labores	HD y Teléfono	Contestar Teléfono					20	112,350			37	37	39	20 días al mes en otras funciones del puesto de trabajo
		Hoja diaria					20	4,280			1	1		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								165		165	165		
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,99		0,99	0,99		

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO: RIVAS SEPULVEDA CHRISTIAN RAMIRO

PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 1

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Trabajo relacionados con Fichas	Archivar fichas	ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 1	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	112,350			37		37	170,31	20 días al mes con trabajos con fichas
		Archivar hojas			20	80,250			27		27		
		Sacar Nominas			20	208,650			70		70		
		Ordenar Anaqueles			20	56,175			19		19		
		Buscar fichas perdidas			20	24,075			8		8		
		Repartir Nominas			20	13,375			4		4		
		Limpia Tarjetón			20	16,050			5		5		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								170		170	170	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,03		1,00	1,00	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:	ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS
FUNCIONARIO:	CASTILLO RUIZ KENNYA LOURDES
PUESTO DE TRABAJO:	JEFE SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS
FECHA:	03/05/2011

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ACTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Proyecto HDE	capacitaciones y monitoreo de HDE	Solicitud de interconsulta electrónica	JEFE SECCIÓN ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración y producción, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por ésta.	20	19	6,24				114,85 €	115	20 días de trabajos en HDE al mes
		Hospitalización electrónica			20	40	13,38						
		Capacitaciones HDE			20	21	7,13						
		Integración de sistemas			20	24	8,03						
		Monitoreo de categorización			20	37	12,48						
		informe de Sistema de gestión de camas			20	16	5,35						
		Reuniones			20	56	18,73						
		Llamadas y correos			20	7	2,50						
		Atención de Pacientes			20	27	8,92						
		Auditorías			20	96	32,10						
		Otros Procesos realizados por el Puesto de Trabajo			Informes, reportes y gestiones	Informes			1	144			
Reportes				20		144	48,15						
Gestiones eventuales Diarias				20		56	18,73						
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						184,13				184,13	184,13	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						1,11				1,11	1,11	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS \_\_\_\_\_

FUNCIONARIO: JARA HERRERA SAMUEL ENRIQUE \_\_\_\_\_

PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 2 \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Funciones del puesto de trabajo	Trabajos con fichas	Recopilar Fichas de mesón 3	ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 2	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	112,35				37	37,45	163	20 días al mes con Trabajos con fichas
		Recopilar Fichas espontaneas			20	56,18				19	18,73		
		depuración de Fichas de Fallecidos			20	80,25				27	26,75		
		Trabajo de fichas			20	240,75				80	80,25		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									163	163,18	163	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,96	0,98	0,98	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO: KATHERINE VALENCIA CORTES

PUESTO DE TRABAJO: ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 1

FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Trabajos con fichas	Archivar Fichas	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 1	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	208,650				69,55	69,55	174,77	20 días al mes con Trabajos con fichas
		Sacar Nomina			20	112,350				37,45	37,45		
		Tirar Fuera de Nomina			20	80,250				26,75	26,75		
		Búsqueda de exámenes			20	40,125				13,38	13,38		
		Archivar Hojas			20	26,750				8,92	8,92		
		Ayudar en los mesones			20	56,175				18,73	18,73		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									174,77	174,77	174,77	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,03	1,03	1,03	

Fuente: Elaboración Propia.



FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO: GALLARDO RIVERO JOHANA

PUESTO DE TRABAJO: ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 2

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores diarias	Agenda espontanea de oftalmología	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 2	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	8,03				2,68	2,68	171,20	20 días mensuales de funciones de recepción y entrega de recepción y entrega de HHCC en ventanilla
		Archivar alta de Pacientes			20	29,43				9,81	9,81		
		Recepción de Fichas			20	363,80				121,27	121,27		
		Agendar libro de dental			20	96,30				32,10	32,10		
		Solicitudes extras de Jefatura			20	16,05				5,35	5,35		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									171,20	171,20	171,20	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,01	1,01	1,01	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1**  
**MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

---

FUNCIONARIO: RUIZ ANDRADE BELDA JOSELYN

---

PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 3

---

FECHA:

---

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias	Revisar correos de compra de servicios	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLINICAS 3	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	117,700				39	39	139,10	20 días al mes cumpliendo las funciones del puesto de trabajo
		Sacar Fuera de nomina y repartir por los mesones			20	272,850				91	91		
		encargada de registrar la información del personal			20	26,750				9	9		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									139,10	139,10	139,10	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,82	0,82	0,82	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

---

PUESTO DE TRABAJO: TRONCOSO ALVAREZ EXEQUIEL HERIBERTO

---

FUNCIONARIO: ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 4

---

FECHA:

---

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Sacar Nomina	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLINICAS 4	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	144,45				48,15	48,15	173,88	20 días al mes con labores con fichas
		Archivar Fichas			40	117,70				78,47	78,47		
		Limpieza de cartones			60	13,38				13,38	13,38		
		Ordenar nomina			20	24,08				8,03	8,03		
		Sacar fichas fuera de nomina			20	53,50				17,83	17,83		
		fichas espontaneas			20	24,08				8,03	8,03		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									173,88	173,88	173,88	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,02	1,05	1,05	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO: PARRA GOMEZ DAVID DE JESUS

PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 5

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Sacar fichas fuera de nomina	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 5	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	20	272,85				90,95	90,95	166	20 días al mes con labores con fichas
		sacar Fichas espontaneas			20	37,45				12,48	12,48		
		Recuperar Fichas			20	56,18				18,73	18,73		
		Apoyo en labores administrativas			20	20,00				6,67	6,67		
		Cambio de Fichas			20	56,18				18,73	18,73		
		Atender requerimientos de Ficha			20	56,18				18,73	18,73		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									166,28	166,28	166,28	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,98	0,98	0,98	

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:

ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO:

LLANO OLAVE LUZ ELIANA  
ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS 2

PUESTO DE TRABAJO:

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Sacar Nominas y preparar fichas	ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS 2	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	203,30			67,77		68	123,23	20 días al mes con labores con fichas
		Sacar Correo y preparar fichas			20	80,25			26,75		26,75		
		sacar Fuera de nomina			20	32,10			10,70		11		
		Buscar ficha en los Servicios			20	13,38			4,46		4,46		
		buscar fichas en centros APS			20	8,03			2,68		3		
		Sacar hoja diaria			20	3,21			1,07		1,07		
		dejar documentos a personal			20	13,38			4,46		4		
		recuperar fichas			20	16,05			5,35		5		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								123,23		123,23	123,23	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,74		0,74	0,74	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS  
 FUNCIONARIO: EDGARDO PATRICIO CHAVEZ RUBILAR  
 PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 6  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Archivar Fichas	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 6	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	117,70			39,23		39,23	165	20 días al mes con labores con fichas
		Encargado de poli salud mental, poli personal y Price			20	26,75			8,92	8,92			
		Desencasillar			20	117,70			39,23	39,23			
		Sacar Nominas			20	80,25			26,75	26,75			
		Cortar y separar Nominas			20	0,00			0,00	0,00			
		Fichas Espontaneas			20	144,45			48,15	48,15			
		Contestar Teléfono			20	8,03			2,68	2,68			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								164,96		164,96	165	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,99		0,99	0,99	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO: BURGOS GUTIERREZ ANGEL RENE

PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 7

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	TIEMPO DE TRABAJO EN MINUTOS POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones de Encasillamiento y desencasillamiento	Labores con fichas	sacar fichas por nominas para el CAE	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLINICAS 7	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	224,70			74,90		74,90	156,93	20 días de funciones de Encasillamiento y desencasillamiento de HHCC en el mes
		Buscar fichas que no están archivadas			20	18,73			6,24	6,24			
		Buscar Fichas de fallecidos			20	40,13			13,38	13,38			
		Archivar Fichas			20	80,25			26,75	26,75			
		Recepcionar y despachar Fichas			20	53,50			17,83	17,83			
		Ordenar Nominas de fichas del día siguiente			20	53,50			17,83	17,83			
	trabajos de tarjetones	limpieza de tarjetones			20	26,75			8,92	8,92	14,27		
		Actualizar información de tarjetones			20	16,05			5,35	5,35			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								171,20		171,20	171,20	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,03		1,03	1,03	

Fuente: Elaboración Propia

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS  
 FUNCIONARIO: CUERVO RUBILAR LUIS ARMANDO  
 PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 8  
 FECHA:

1	2	0	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Archivar Fichas	ENCASILLAMIENTO Y DEENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 8	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	117,70			39,23		39,23	170,31	20 días al mes con labores con fichas
		Encargado de poli			20	26,75			8,92		8,92		
		Desencasillar			20	117,70			39,23		39,23		
		Sacar Nominas			20	80,25			26,75		26,75		
		Cortar y separar Nominas			20	144,45			48,15		48,15		
		Fichas Espontaneas			20	8,03			2,68		2,68		
		Contestar Teléfono			20	16,05			5,35		5,35		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								170,3		170,3	170,3	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,0		1,0	1,0	

Fuente: Elaboración Propia



FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS  
 FUNCIONARIO: MARDONES RETAMAL JAVIER EDUARDO  
 PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 9  
 FECHA:

1	2	0	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Archivar Fichas	ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLINICAS 9	Poser título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	117,70			39,23		39,23	152,48	20 días al mes con labores con fichas
		Encargado de poli			20	26,75			8,92	8,92			
		Desencasillar			20	117,70			39,23	39,23			
		Sacar Nominas			20	26,75			8,92	8,92			
		Cortar y separar Nominas			20	144,45			48,15	48,15			
		Fichas Espontaneas			20	8,03			2,68	2,68			
		Contestar Teléfono			20	16,05			5,35	5,35			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								152,5		152,5	152,5	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,9		0,9	0,9	

Fuente: Elaboración Propia

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO: ROHR FUENTES MARIA ANGELICA

PUESTO DE TRABAJO: ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 3

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Recepcionar fichas en ventanilla	ENTREGA DE HISTORIAS CLÍNICAS EN VENTANILLA 3	Poseer título de Secretariado de educación técnico profesional y/o Centro de Formación Técnica.	20	224,70			74,90		74,90	166	20 días al mes con labores con fichas
		recepción de llamadas telefónicas			20	80,25			26,75	26,75			
		recepción de solicitud de fichas eventuales			20	56,18			18,73	18,73			
		Archivar nominas de cada mesón			20	56,18			18,73	18,73			
		Atención a pacientes y funcionarios			20	80,25			26,75	26,75			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								166		166	166	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,00		1,00	1,00	

Fuente: Elaboración Propia

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

FUNCIONARIO: SEPULVEDA SEPULVEDA HECTOR PATRICIO

PUESTO DE TRABAJO: ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLÍNICAS 9

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Funciones del puesto de trabajo	Labores Diarias con fichas	Archivar Fichas	ENCASILLAMIENTO Y DESENCASILLAMIENTO HISTORIAS CLINICAS 9	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	85,60			28,53		28,53	164,42	20 días al mes con labores con fichas
		Desencasillar fichas			20	58,85			19,62	19,62			
		Archivar Fichas Espontaneas			20	13,38			4,46	4,46			
		Desencasillar Fichas espontaneas			20	9,10			3,03	3,03			
		Tirar Nominas y Colillas			20	58,85			19,62	19,62			
		Cortar Nominas			20	85,60			28,53	28,53			
		Tirar y Cortar Hoja Diria			20	37,45			12,48	12,48			
		Buscar Fichas a los Servicios			20	8,03			2,68	2,68			
		Buscar Fichas extraviadas			20	26,75			8,92	8,92			
		Contestar Teléfono			20	80,25			26,75	26,75			
		Sacar nomina de fichas pendientes			20	29,43			9,81	9,81			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								164,4		164,4	164,4	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,99		0,99	0,99	

Fuente: Elaboración Propia

# Medición de cargas Laborales Sección GIP

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Urgencias

FUNCIONARIO: BETZABE OLIMPIA PADILLA PALAVECINO

PUESTO DE TRABAJO: Digitador de terminales C.R Finales **Maternidad**

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO							
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACIÓN DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	TIEMPO DE TRABAJO EN MINUTOS POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES	
Realización de Censo Gineco-Obstetra prestaciones AUGE y no AUGE	Realizar Informe de Censo	Extraer Reporte Sistema	Digitador de terminales C.R Finales <b>Maternidad + Cirugía</b>	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	3,75			1,25		1,25	26,22	20 Censos y 20 Informes de Categorización en el Mes	
		Censar por Sala			20	58,85			19,62		19,62			
		Informe del Censo			20	16,05			5,35		5,35			
	Registrar y verificar Censo + Realización de Informe de Categorización	Designación de Camas			20	13,38			4,46		4,46	40,22		
		Solicitud de Fichas a Admisión			20	18,73			6,24		6,24			
		Ingresar Prestaciones			20	48,15			16,05		16,05			
		Dar Controles y Altas			20	16,05			5,35		5,35			
		Deriva a Recaudación			20	3,75			1,25		1,25			
		Entrega de Fichas a Admisión			20	13,38			4,46		4,46			
		Informe de Categorización			20	7,24			2,41		2,41			
		Extraer Reporte Sistema			40	3,75			2,50		2,50			36,38
		Censar por Sala			40	29,43			19,62		19,62			
		Informe del Censo			40	21,40			14,27		14,27			
		Realización de Censo de cirugía prestaciones AUGE y no AUGE			Realizar Informe de Censo	Designación de Camas	40	10,70						7,13
Solicitud de Fichas a Admisión	40		16,05				10,70		10,70					
Ingresar Prestaciones	40		32,10				21,40		21,40					
Registrar y verificar Censo + Realización de Informe de Categorización	Dar Controles y Altas		20	13,38			4,46		4,46					
	Deriva a Recaudación		20	8,03			2,68		2,68					
	Entrega de Fichas a Admisión		20	13,38			4,46		4,46					
	Informe de Categorización		20	13,38			4,46		4,46					
	Extraer Reporte Sistema		40	3,75			2,50		2,50					
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								158,10		158,10	158,10		
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,95		0,95	0,95		

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Urgencias

FUNCIONARIO: CAROLINA PILAR ORELLANA PARRA

PUESTO DE TRABAJO: Digitador de terminales C.R Finales Medicina

FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Realización de Censo prestaciones AUGE y no AUGE	Realizar Informe de Censo	Extraer Reporte Sistema	Digitador de terminales C.R.Finales (Medicina + Hospitalización)	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	10,70			3,57		3,57	83,82	60 censos y 20 Informes de Categorización en el Mes
		Censar por Sala			60	18,73			18,73	18,73			
		Informe del Censo			60	37,45			37,45	37,45			
		Designación de Camas			60	13,38			13,38	13,38			
		Solicitud de Fichas a Admisión			40	16,05			10,70	10,70			
	Registrar y verificar Censo	Ingresar Prestaciones			20	69,55			23,18	23,18			
		Dar Controles y Altas			60	32,10			32,10	32,10			
		Deriva a Recaudación			80	10,70			14,27	14,27			
		Entrega de Fichas a Admisión			40	13,38			8,92	8,92			
		Informe de Categorización			20	18,73			6,24	6,24			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								168,53		168,53	168,53	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,99		0,99	0,99	

Fuente: Elaboración Propia.

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Urgencias

FUNCIONARIO: ROXANA GARRIDO REYES

PUESTO DE TRABAJO: Digitador de terminales C.R  
Finales **Pediatría**

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11				
							PROF.	TECN.	ACTIVO.	HONOR.							
Realización de Censo prestaciones no AUGE	Realizar Informe de Censo	Extraer Reporte Sistema	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO  (Sala de Digitador de terminales C.R Finales Pediatría Invierno + Pediatría + Neo + UCI + UCI Neo + UCI Pediátrico)	REQUISITOS DE LA TAREA  Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	40	8			5,35		39,23 €	147	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS  40 Censos y 20 Informes de Categorización en el Mes.				
		Censar por Sala			40	35			23,18								
		Informe del Censo			40	16			10,70								
	Registrar y verificar Censo	Designación de Camas			40	11			7,13								
		Solicitud de Fichas a Admisión			40	13			8,92								
		Ingresar Prestaciones			40	32			21,40								
		Dar Controles y Altas			100	27			44,58								
		Deriva a Recaudación			100	7			12,48								
		Entrega de Fichas a Admisión			40	13			8,92								
		Informe de Categorización			20	13			4,46								
	107,89																
	Hoja diaria Dental	Cierre de Hoja Diaria			Analizar casos y hacer Cierre de Hoja Diaria			20	43					14,27	14,27	14	20 Cierres de Hoja Diaria Mensual,
	12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								161,39				161,39	161,39		
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,97		0,97	0,97					

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
 MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Urgencias

PUESTO DE TRABAJO: Digitador de terminales C.R Finales (Pediatria y Cirugia Modular)

FUNCIONARIO: ISABEL ROSARIO HERRERA NARVÁEZ

FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Realización de Censo prestaciones no AUGE	Realizar Informe de Censo	Extraer Reporte Sistema	Digitador de terminales C.R Finales <b>Pediatría y Cirugía Modular</b>	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	5,35			1,78		1,78	89,17	40 Informes de Censo en el Mes y 20 Informes de categorización.
		Censar por Sala			40	56,18			37,45	37,45			
		Informe del Censo			60	40,13			40,13	40,13			
		Designación de Camas			20	16,05			5,35	5,35			
		Solicitud de Fichas a Admisión			20	13,38			4,46	4,46			
	Registrar y verificar Censo	Ingresar Prestaciones			20	112,35			37,45	37,45	90,77		
		Dar Controles y Altas			20	112,35			37,45	37,45			
		Deriva a Recaudación			20	7,49			2,50	2,50			
		Entrega de Fichas a Admisión			20	18,73			6,24	6,24			
		Informe de Categorización			20	21,40			7,13	7,13			
Timbraje de Documentos		Timbrajes			20	18,73			6,24	6,24	6,24	20 Timbrajes de Documentos Mensuales.	
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								186,18		186,18	186,18	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,12		1,12	1,12	

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Emergencias  
ELIANA DE LOURDES ESCOBAR JIMÉNEZ  
Puesto de Trabajo Encargado Atención Cerrada y Emergencia  
#####

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS
Gestión y Control Interno	Monitoreo de Terminales	Realizar seguimiento y control de las actividades realizadas en los terminales	Puesto de Trabajo Encargado Atención Cerrada y Emergencia	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	20	26,75	8,92				8,92	18	20 Gestiones a Realizar por todos los días del Mes
		Aplicar medidas correctivas en caso de existir algún inconveniente			20	24,08	8,03			8,03			
		Gestionar Reemplazos.			2	32,10	1,07			1,07			
	Otros	20			20,00	6,67			6,67	7			
	Gestiones a Realizar Diariamente	Realizar Gestiones de la Unidad.			20	337,05	112,35			112,35	112,35		
Consolidar Información Mes anterior cada 15 días	Preparar Informe	Recopilar información mes anterior			2	16,05	0,54				0,54	1,16	2 Consolidaciones de Información en el Mes
		Procesar Información			2	18,73	0,62			0,62			
	Realizar Informe	Elaborar Informe			2	16,05	0,54			0,54	0,89		
Informe de Riesgo Quirúrgico AUGE,	Recoger Información necesaria	Entregar a Jefe			2	10,70	0,36				0,36	4 Informes de Riesgos Quirúrgicos AUGE en el Mes	
		Ingresar a Sistema (Sigges)			4	6,96	0,46			0,46			
		Seleccionar Reporte de garantías Vigentes			4	13,38	0,89			0,89	2		
	Preparar Informe	Extraer, copiar y pegar Reporte a Software (Excel)			4	13,38	0,89			0,89	13,38		
		Procesar solamente Riesgo Quirúrgico			4	16,05	1,07			1,07			
		Contrastar con reporte semana anterior			4	80,25	5,35			5,35			
		Reunión con enfermera de cada patología, en caso de existir garantías sin comentarios.			4	80,25	5,35			5,35			
	Informar sobre los resultados del informe.	Ingresar los resultados en software (Anita)	4	24,08	1,61			1,61	8,03				
		Asistir a Reunión semanal	4	96,30	6,42			6,42					
		Realizar resumen por patologías.	4	24,08	1,61			1,61					
Informe de Cirugía	Recopilar Información	Recopilar Información de Cirugía	4	18,73	1,25			1,25	4 Informes de cirugía Mensual.				
		Seleccionar Información	4	13,38	0,89			0,89		2			
	Informe de Cirugía	Elaborar Informe	4	18,73	1,25			1,25		1,53			
		Enviar por mail a Doctor Muñoz y Elizabeth Abarca.	4	4,28	0,29			0,29					
Informe de Clínica Chillan y Amapolas,	Elaborar y enviar Informe,	Recepción de información por mail	1	4,28	0,07			0,07	2	1 Informe Mensual de Compra de Servicios.			
		Contrastar paciente con el informe	1	53,50	0,89			0,89					
		Validar por Sistema (Anita)	1	18,73	0,31			0,31					
		Hacer resumen	1	24,08	0,40			0,40					
		Enviar por Mail a Sub-Director Administrativo y a abastecimiento	1	3,75	0,06			0,06					
Informe de Garantías Vencidas	Elaborar y enviar Informe.	Recibir Reporte	8	4,28	0,57			0,57	13	8 Informes de Garantías Vencidas en el Mes,			
		Verificar en Sistema (Anita)	8	48,15	6,42			6,42					
		Solicitar Fichas, cuando sea necesario.	8	18,73	2,50			2,50					
		Hablar con médicos Correspondientes.	8	26,75	3,57			3,57					
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						181,19				181,19	181,19	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						1,09				1,09	1,09	



FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Urgencias
LUIS MEDINA MORALES
Administrativo Control de Egresos

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO							TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES	
Registrar Egresos	Registro e ingreso de Egresos	Recepcionar Diagnósticos	Administrativo Control de Egresos (Intervenciones quirúrgicas+ banco de sangre+informe diario paciente+hospitalización+atención urgencias)	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	180	2,68			8,03		8	62,95	20 Días de registro de Egresos en el Mes	
		Ver prestaciones correspondientes			180	3,75			11,24	11,24				
		Ingresar a Sistema (Anita)			20	2,68			0,89	1				
		Ingresar Intervenciones Quirúrgicas de Urgencias y programadas con caso de hospitalización			80	32,10			42,80	42,80				
Informe Banco de Sangre	Realización de Informe Banco de Sangre	Retirar Información diaria				20	18,73			6,24		6	19,62	20 Informes de Banco de Sangre en el Mes
		Procesar Información				20	26,75			8,92		8,92		
		devolver informes a banco de sangre y pabellón				20	13,38			4,46		4		
Codificar a Terminales	Entregar requerimientos de Códigos a Terminales	Recepcionar llamada con requerimientos de codificación				60	6,96			6,96		6,96	33,71	20 Días de entrega de codificación en el Mes
		Buscar y analizar el requerimiento en CIE 10				60	8,03			8,03		8,03		
		Entregar respuesta de requerimiento de codificación				60	18,73			18,73		18,73		
Informe Diario	Realización de Informe Diario	Extraer de Anita		20	8,03			2,68		2,68	21,94	20 Informes diarios Mensuales,		
		Procesar Información		20	53,50			17,83		17,83				
		Enviar a Dn. Mario Aguilera.		20	4,28			1,43		1,43				
Reuniones de Gestión.	Asistir a Reuniones.	Asistir a Reuniones.		20	56,18			18,73		18,73	18,73	20 Reuniones Mensuales.		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								156,93		156,93	156,93		
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,95		0,95	0,95		

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Urgencias  
CRISTINA ELIZABETH INOSTROZA ESPINOZA  
Puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACIÓN DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Ingresar Patologías Auge de Urgencias	Ingresar Patologías Auge de Urgencias	R recopilar DAU	Puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	160,500			53,50		54	53,50	20 días de Ingreso de Patologías en el mes
		Seleccionar Casos AUGE											
		Registrar en Planilla											
		Contrastar diagnóstico en Sistema (Anita) por Paciente											
		Ingresar a Sigges											
		Cargar Prestaciones											
		Cargar Interconsultas											
		Cargar IPD											
Cargar Dias Cama													
Cargar Controles con Especialista													
Registro de Intervenciones Quirúrgicas	Registro de Intervenciones Quirúrgicas	Ingresar a Link de Pabellón y descargar Reporte Diario.	Puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	117,700			39,23		39,23	39,23	20 días de Registros de Intervenciones quirúrgicas en el mes
		Filtrar según Código											
		Hacer resumen por Patologías											
		Verificar caso Paciente y Cargar Intervenciones											
		Monitoreo de Patologías.											
		Ver altas para asegurar Post-Operatorio.											
		Ver Orden de atención Garantía Post Parto											
		Realizar Resumen											
Enviar por Mail con Planilla.													
Ingresar Pacientes de Urgencia Maternal y Parto Prematuro	Ingresar Pacientes de Urgencia Maternal y Parto Prematuro	Recopilar Dau y Verificar si son AUGE	Puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	24,075			8,03		8,03	8,03	20 días de Ingreso Pacientes de Urgencia Maternal y Parto Prematuro
		Registrar en Planilla											
		Ingresar a Sigges											
		Cargar IPD + 2 Prestaciones											
Registrar Ingreso de Bebe Prematuro.	Registrar Ingreso de Bebe Prematuro.	Ir a Uci a Solicitar libro de Ingreso	Puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	24,075			8,03		8,03	8,03	20 Días de Registros de Ingreso de Bebe Prematuro.
		Seleccionar casos > 1500 Gr. Ó > 32 Semanas											
		Registrar en Planilla											
		Verificar Dirección y Previsión en Sistema (Anita)											
Registro de Analgesia del Parto	Registro de Analgesia del Parto	Ingresar a Sigges + Seguimiento.	Puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	2	29,425			0,98		0,98	0,98	2 Registro de Analgesia del Parto en el Mes.
		Dirigirse a Maternidad											
		Seleccionar Caso de Parto con Anestesia.											
Registro de Hospitalizaciones AVE	Registro de Hospitalizaciones AVE	Cargar Prestación + IPD en Sigges.	Puesto de trabajo de Digitador de la Unidad de Emergencia Maternal e Infantil.	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	32,1			10,70		10,70	10,70	20 días de registro de Hospitalizaciones AVE mensuales
		Ingresar a Sigges											
		cargar Hora y Prestaciones											
		Monitoreo de Patologías.											
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								165,67		165,67	165,67	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,00		1,00	1,00	

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
 FUNCIONARIO:  
 PUESTO DE TRABAJO:  
 FECHA:

G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Urgencias
EDITA SEQUEL HENRIQUEZ
Digitador de terminales C.R Finales <b>Maternidad</b>

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL DIA	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES
<b>Monitoreo de Accidentes Escolares</b>	Monitorear los accidentes Escolares, e Ingresar los que se van Generando Durante el Mes.	Recepción de Certificados de Accidentes Escolares	Digitador de terminales C.R Finales Maternidad	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	100	40,125					67	67	20 Días de Monitoreo de accidentes escolares al Mes
		Sacar prestaciones del Sistema (Anita)											
		Adjuntar al Certificado de accidente escolar.											
		Monitorear en caso de que presente observaciones y archivar.											
		Timbrar y formar receta de Atención Médica											
		Otorgar Pago de pasajes de traslado a Pacientes Rurales											
Crear solicitud de compra de Implementos.													
<b>Monitoreo de Accidentes Laborales</b>	Monitorear los accidentes Laborales, e Ingresar los que se van Generando Durante el Mes.	Recepción de Certificados de Accidentes Laborales	Digitador de terminales C.R Finales Maternidad	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	30	37,450					19	19	20 Días de Monitoreo de Accidentes Laborales al Mes,
		Ingresar al Programa SINAIISO											
		Entregar una copia del Certificado al Acompañante del Accidentado											
Archivar la otra Copia													
<b>Formulario 207 E Cierre de Mes</b>	Realizar Cierre de mes, a Mas Tardar el Día 10 de Cada Mes	Ingresar a una planilla todas las prestaciones efectuadas en el mes por accidentes,	Digitador de terminales C.R Finales Maternidad	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	8,5	577,8					81,855	82	8,5 Días al Mes dedicados a Cierre de Mes.
		enviar la información al MINSAL en planilla especial, con las prestaciones											
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS							167			167	167	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL							1,01			1,01	1,01	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Ambulatoria  
 FUNCIONARIO: JACQUELINE ADRIANA PAREDES FERREIRA  
 PUESTO DE TRABAJO: Secretaria Sección Gestión Información de la Producción.  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11		
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR ESTAMENTOS								
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.					
Correspondencia	Revisar y despachar correspondencia	Revisar correspondencia	Secretaria Sección Gestión Información de la Producción.	Poseer título de Secretariado de educación técnico profesional y/o Centro de Formación Técnica.	20	10,70			3,57		3,57	10	20 Días al Mes revisando y despachando correspondencia		
		Despachar correspondencia.			20	18,73			6,24	6,24					
Actividades de Secretaria	Actividades de secretaria	Revisar Partes de Fiscalía					40	56,18			37,45		37,45	170	20 Días al Mes Realizando Actividades de Secretaria,
		Ingresar SAMU					40	53,50			35,67		35,67		
		Atención Publico					40	48,15			32,10		32,10		
		Almacenamiento					0,33	25,68			0,14		0,14		
		Control de Personal G.I.P					20	18,73			6,24		6,24		
		Contestar Llamadas telefónicas y Mail					20	13,38			4,46		4,46		
		Completar Formularios					20	18,73			6,24		6,24		
		Solicitudes Varias					20	18,73			6,24		6,24		
		Ingreso de DAU			20	123,05			41,02		41,02				
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR ESTAMENTOS EN ETAPAS Y PROCESOS								179		179	179			
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,08		1,08	1,08			

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Ambulatoria  
 FUNCIONARIO: GERALDINE CAROLINA COVARRUBIAS GUAJARDO  
 PUESTO DE TRABAJO: Digitador Atención Ambulatoria  
 FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO							
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS	
Ingresar Prestaciones no AUJE o Brechas, Partos y Piloto	Ingreso y Monitoreo de Brechas	Sacar Prestaciones de Planilla de Don Luis Medina	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa	20	8,025				3	3	48,15	20 Días de digitación de Brechas mensual,	
		Cotejar con Gestión y con Sistema de Pabellón			20	80,250				27	27			
		Monitoreo de Prestaciones			20	56,175				19	19			
Ingresar SAMU.	Ingreso y Cotejo de SAMU	Sacar Prestaciones de Planilla de Don Luis Medina				8	8,025				1	1	22,47	20 Días de digitación de SAMU mensual,
		Cotejar con Gestión y con Sistema de Pabellón			8	160,500				21	21			
Informe semanal de uso de Hoja diaria.	Realización y entrega de Informe Semanal de Hoja Diaria.	Ver Perfiles en las Hojas diarias.				4	13,375				1	1	5,28	4 Informes de Hoja diaria Mensual.
		Anotar en Agenda Llamados			4	42,800				3	3			
		Realizar informe			4	16,050				1	1			
		Enviar a Elizabeth Abarca.			4	6,955				0	0			
Gestión de Patologías Nuevas	Gestionar y Codificar Nuevas Patologías.	Monitoreara Patologías nuevas				20	58,850				20	20	53,50	20 días de Monitoreo y Codificación de Patologías Nuevas al Mes.
		Análisis de Contratos de Fonasa			20	74,900				25	25			
		Codificar Nuevas Patologías.			20	26,750				9	9			
Gestiones Eventuales	Interacción con otras entidades , Unidades y Secciones , internas y Externas.	Llamadas y requerimientos de S.S Clínicos		20	37,450				12	12	51,72	20 Días al mes realizando gestiones.		
		Atención Doctores.	20	26,750				9	9					
		Contestar Mail.	20	48,150				16	16					
		Atención de Pacientes	20	42,800				14	14					
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									181	181	181		
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,07	1,07	1,07		

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención Ambulatoria.  
SANDRA ELIZABETH QUEZADA GONZALEZ  
Digitador Atención Ambulatoria

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO							
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS	
Digitación de DAU	Entrega de Toma de Muestra y Digitación de Exs. Urgencia	Entregar a Toma de muestra, exámenes del día Anterior	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	6,955				2,32	2,32	53,14	20 Días al mes Digitando Exs. de Urgencia	
		Recepción de Dau			20	8,025				2,68	2,68			
		Digitación en Sistema (Anita)			20	144,450				48,15	48,15			
Realizar toma de Muestra	Toma de Muestra y anulación de NSP	Búsqueda de carpetas con ordenes NSP a Anular			20	8,025					2,68	2,68	5,35	20 Listados de Confirmación de toma de Muestra
		Listado a confirmar de Toma de muestra.			20	8,025					2,68	2,68		
Recepción de ordenes de Exámenes	Recopilación de Exámenes	recorrer Mesones Respectivos, recopilando Exámenes			20	29,425					9,81	9,81	12,48	20 Listados de citación de Paciente Mensuales
		ir a Archivo e imprimir Listado de Citación de Pacientes.			20	8,025					2,68	2,68		
Digitación de exámenes	digitación de Ordenes de Laboratorio.	Digitar Exámenes del día Posterior			20	29,425					9,81	9,81	18,73	20 Días Donde se Realiza Digitación Mensual,
		Preparar ordenes de exámenes			20	18,725					6,24	6,24		
		Entregar en Laboratorio.			20	8,025					2,68	2,68		
Anulación de Nsp	Anulación de NSP	Anular Nsp			20	13,375					4,46	4,46	7,13	20 Registros en Libro de ordenes Anuladas en el Mes
		registro en libro de ordenes Anuladas.			20	8,025					2,68	2,68		
Digitación de Exámenes	Digitación de Exámenes	Recepción de exámenes desde Mesón			20	8,025					2,68	2,68	31,21	Digitación Mensual Diaria.
		Archivar en Carpeta de Ordenes Diarias.	20	69,550					23,18	23,18				
		Revisar si faltan en cada Mesón	20	8,025					2,68	2,68				
		Entregar a laboratorio.	20	8,025					2,68	2,68				
		Concurrir a Admisión y entregar ordenes Nsp	20	8,025						2,68	2,68			
Recepción Exámenes día siguiente	Recepción Exámenes día siguiente	Recurrir a mesones en búsqueda de examen Día siguiente	20	18,725					6,24	6,24	32,10	20 Nomina de Exámenes entregadas Mensualmente		
		Digitar Ordenes de exámenes	20	69,550					23,18	23,18				
		Enviar nomina de exámenes no encontrados.	20	8,025					2,68	2,68				
		Enviar Nomina de Compra de Servicios	4	96,300					6,42	6,42				
Nomina de compra de servicios	Nomina de compra de servicios	Verificar en Hospitalizados o Cuentas Ambulatorias.	4	26,750					1,78	1,78	8,20	4 Nominas de compra de servicios Mensuales		
		digitar prestaciones rurales entregadas por Don. Héctor Herrera.	1	224,700					3,75	3,75				
Cierre de mes	Cierre de mes	Emisión de cuentas a entidades rurales	1	74,900					1,25	1,25	5,57	1 reporte de cuentas Pendientes al Mes		
		Traspasar a Excel	1	8,025					0,13	0,13				
		y entregar a Don Luis san Martín, Laboratorio, Bco. de sangre, anatomía Patológica.	1	18,725					0,31	0,31				
		Reporte de Cuentas Pendientes	1	8,025					0,13	0,13				
		Reporte de Cuentas Pendientes	1	8,025					0,13	0,13				
Otros	Otros	Cambio de Hora a Pacientes	20	18,725					6,24	6,24	6,24	Atención de pacientes Al Mes,		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									182,84	182,84	182,84		
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,08	1,08	1,08		

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Ambulatoria.  
 FUNCIONARIO: MARISOL DEL CARMEN PALMA REYES  
 PUESTO DE TRABAJO: Digitador Atención Ambulatoria  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11		
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO								
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.					
Cierre de Hojas Diaria Electrónica	Cierre de Cuentas Corrientes y Cargar Prestaciones	Cierre a través de Cuenta Corriente	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	80,25			27		26,75	92	20 Días de Cierre de Cuentas Corrientes y Cargar Prestaciones Diarias		
		Ejecutar			20	18,73			6	6,24					
		Cargar Prestaciones			20	96,30			32	32,10					
		Cerrar con el Episodio			20	80,25			27	26,75					
Cierre de Hojas Diarias	Preparar Planilla	Recepción de Hojas diarias					20	26,75			9		8,92	49,93	20 Días de Cierre de Hojas diarias
		Revisar Cuenta Corriente en sistema (Anita)					20	80,25			27		26,75		
		Cerrar Cuentas					20	42,80			14		14,27		
Gestiones y Monitoreo de Cuentas Pendientes	Realizar gestiones diarias y Gestiones de Cuentas Pendientes	realizar seguimientos a algunas cuentas					4	48,15			3		3,21	28	Seguimiento diaria a cuentas Pendientes,
		contestar Llamados					20	42,80			14		14,27		
		Recepcionar requerimientos por Mail					20	32,10			11		10,70		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								170		169,95	170			
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,02		1,02	1,02			

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias  
TERESA JESÚS UBAL ROSALES  
Digitador de terminales C.R Finales Maternidad

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Registro de DAU	Recopilar, y clasificar Información	Recopilar DAU de urgencia Infantil	Digitador de terminales C.R Finales Maternidad	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional de área administrativa.	20	26,75			8,92		8,92	64,20	20 días de Registro de Dau al mes.
		Revisar DAU			20	26,75			8,92	8,92			
		Clasificar IRA Infantil e IRA Adulto			20	18,73			6,24	6,24			
	Registrar y entregar Información.	Registrar IRA en Libro de registro Ira en Urgencia Adultos e Infantil			20	13,38			4,46	4,46			
		Entregar Información a Secretaria de Urgencia.			20	13,38			4,46	4,46			
	Clasificar y Cierre de DAU	Clasificar y contabilizar Dipreca			20	26,75			8,92	8,92			
		Separar Dau Otras Urgencias			20	18,73			6,24	6,24			
		Cierre de dau Días Anteriores			20	32,10			10,70	10,70			
		Llenar Egresos, Receton y entregar a Medico			20	16,05			5,35	5,35			
	Crear Cuentas Corrientes de recién nacido				Recepcionar DAU	20	18,73			6,24	6,24		
Ver en sistema (Anita)			20	21,40			7,13	7,13					
Crear Cuenta Corriente.			20	48,15			16,05	16,05					
Ingresar Hospitalizaciones		revisar hospitalizaciones	20	80,25			26,75	26,75					
		Ingresar a Sistema (Anita)	20	80,25			26,75	26,75					
		Ingresar hospitalización	20	48,15			16,05	16,05					
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								163,2		163,2	163,2	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,98		0,98	0,98	

Fuente: Elaboración Propia.



FORMULARIO Nº 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Emergencias.  
 FUNCIONARIO: JUAN CARLOS MENA JARA  
 PUESTO DE TRABAJO: Digitador Unidad de Emergencia  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Labores de Terminal de Emergencias	Gestiones terminal de emergencias, registro de Documentos, hospitalizaciones, traslados, solicitudes de camas.	Ingresar DAU	Digitador Unidad de Emergencia	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	15	267,50			66,88		66,88	173	15 días de trabajos en gestiones del terminal de emergencias en el mes.
		Ingreso de Hospitalizaciones			15	40,13			10,03		10,03		
		anular NSP			15	48,15			12,04		12,04		
		Censo			15	40,13			10,03		10,03		
		ingresar Hospitalizaciones			15	24,08			6,02		6,02		
		Registrar en Cuaderno las Hospitalizaciones Diferidas y las Horas AVE			15	24,08			6,02		6,02		
		Crear Ficha de Recién Nacido			15	66,88			16,72		16,72		
		Entregar IPD y DAU en GIP			15	6,42			1,61		1,61		
		Gestionar Camas y Pacientes			15	40,00			10,00		10,00		
		Responder Llamadas			15	40,13			10,03		10,03		
		Solución de Consultas.			15	37,45			9,36		9,36		
		Atención de consultas a Doctores y enfermeros y pacientes			15	29,43			7,36		7,36		
		traslados			15	26,75			6,69		6,69		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								172,77		172,77	173	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,04		1,04	1,04	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA:

G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias

FUNCIONARIO:

MACARENA ALEJANDRA ENCINA SÁNCHEZ

PUESTO DE TRABAJO:

Digitador Atención Ambulatoria

FECHA:

1 PROCESOS POR UNIDAD	2 ETAPA O FASE	3 TAREA	4 NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	5 REQUISITOS DE LA TAREA	6 CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	7 TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	8 TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				9 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	10 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	11 CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
<b>Digitar y Registrar documentos</b>	recopilar, y clasificar Información	Ir a Poli a Buscar IPD y Hojas Diarias	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	13,38				4,46	4,46	20 Días de digitación y registros de documentos en el mes.	
		Digitar en sistema (Sigges) IPD			20	80,25				26,75	26,75		
		Digitar en Sistema (Anita) hojas Diarias			20	42,80				14,27	14,27		
	registrar y entregar Información.	Ver y Revisar Riesgos Auge Poli 4			20	48,15				16,05	16,05		
		Revisar en Sigges y Anita, con matrona en el Poli			20	48,15				16,05	16,05		
	Clasificar y Cierre de DAU	Revisar Correos de los diversos Servicios			20	53,50				17,83	17,83		
		Cargar Farmacias, Samu y Diálisis			1	545,70				9,10	9,10		
		Cierre de Cuentas en Anita			20	144,45				48,15	48,15		
	<b>Gestiones del puesto de trabajo</b>	Realización de gestiones			Gestiones			20	58,85				
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									172,3	172,3	172,3	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,0	1,0	1,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias  
 FUNCIONARIO: SANDRA TATIANA CID CABEZAS  
 PUESTO DE TRABAJO: Digitador Atención Ambulatoria  
 FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
<b>Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo</b>	Recopilación de información, Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	revisión Diaria de Correo	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	37,45			12,48		12,48	172,09	15 días de Registro, digitación y gestiones mensuales.
		recoger IPD día anterior del Poli 3			20	18,73			6,24	6,24			
		Ingresar IPD del Día anterior			20	42,80			14,27	14,27			
		recepción de llamadas de doctores y enfermeras			20	53,50			17,83	17,83			
		Cierre de Casos			20	26,75			8,92	8,92			
		Ingreso de IPD			40	107,00			71,33	71,33			
		Gestiones			20	48,15			16,05	16,05			
		Cargar Planillas de Audífonos y Lentes			40	37,45			24,97	24,97			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								172,1		172,1	172,1	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,01		1,01	1,01	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:

FUNCIONARIO:

PUESTO DE TRABAJO:

FECHA:

G.I.P Unidad de Informes

HÉCTOR GONZALO HERRERA QUEZADA

Encargado Informes.

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11		
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO								
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL DE PRODUCTOS GENERADOS EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS		
Elaboración Informe REM	Recopilación y revisión de información	Corroborar datos de la unidad ambulatoria	Encargado Informes.	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, obligado por una institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	1	1412,40	23,54				23,54	23,54	30 Rems Mensuales		
		Solicitar información de los otros servicios del hospital													
Elaboración y envío de REM		Ingresar a Sistema (Anita)													
		Coordinar con Ingeniería en Sistemas, y generar la actualización y migración de datos.													
Informe PPI	Proceso de elaboración	Extraer resumen de información de la Unidad Ambulatoria, otros Servicios del Hospital.					1	642,00	10,70				11	11	1 Informe PPI Mensual
		Ordenar y resumir e ingresar los datos al REM													
		Enviar al Servicio de Salud													
Informes extras solicitados por cualquier servicio	Proceso de elaboración	Corroborar que REM este terminado					20	96,30	32,10				32,10	32,10	1 informe de Información Valorizada Mensual
		Seleccionar REM 0													
		Resumir, Depurar y Separar la información por Centro de responsabilidad.													
Informe de validación de compra de Servicios.	Proceso de elaboración	Ingresar a Software (llavecita)			1	1444,50	24,08				24,08	24,08	1 Informe de Validación de Compra de Servicios Mensual		
		Realizar informe final según requerimiento													
		Descargar informes prestaciones entregadas por profesionales al correo electrónico.													
		Verificar y complementar los datos proporcionados													
		Corregir cuando la situación lo amerite													
Informe por Centro de Responsabilidad	procesar información de los distintos C.R	Enviar a S.O.M.E.			1	834,60	13,91				14	57	Informes de Centros de Responsabilidad.		
		Enviar a RRHH para el caso de llamada de turno.													
		Dental													
		Kinesiología													
Informe de Compromisos de Gestión	Extraer Información	CAE			1	1733,40	28,89				29	5,89	5,89	1 informe de Compromisos de Gestión mensual	
		Realizar Informes de Compromisos de Gestión													
		Responder consultas y requerimientos por correo o teléfono													
Realización de Informe Oficina de Desarrollo Organizacional	Proceso y envío de Informe ODO	Respuesta a Requerimientos por mail y Teléfono			20	56,18	18,73				18,73	18,73	20 días de respuesta de consultas mensuales		
		Informe ODO													
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						175,49				175,49	175,49			
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						1,06				1,06	1,06			

**FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA:

G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Emergencias.

FUNCIONARIO:

CLAUDIO EDUARDO MUÑOZ MUÑOZ

PUESTO DE TRABAJO:

Digitador Unidad de Emergencia

FECHA:

1 PROCESOS POR UNIDAD	2 ETAPA O FASE	3 TAREA	4 NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	5 REQUISITOS DE LA TAREA	6 CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	7 TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	8 TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO				9 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	10 TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	11 CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
<b>Funciones de Puesto de trabajo de Unidad de Emergencias</b>	Gestiones terminal de emergencias, registro de Documentos, hospitalizaciones, traslados, solicitudes de camas.	Ingresar DAU	Digitador Unidad de Emergencia	Poseer título de Enseñanza Médica o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	15	267,50			66,88		66,88	179	15 días de trabajos en gestiones del terminal de emergencias en el mes.
		Ingreso de Hospitalizaciones			15	32,10			8,03	8,03			
		anular NSP			15	48,15			12,04	12,04			
		Censo			15	40,13			10,03	10,03			
		ingresar Hospitalizaciones			15	24,08			6,02	6,02			
		Registrar en Cuaderno las Hospitalizaciones Diferidas y las Horas AVE			15	24,08			6,02	6,02			
		Crear Ficha de Recién Nacido			15	66,88			16,72	16,72			
		Entregar IPD y DAU en GIP			15	6,42			1,61	1,61			
		Gestionar Camas y Pacientes			15	40,00			10,00	10,00			
		Responder Llamadas			15	40,13			10,03	10,03			
		Solución de Consultas.			15	37,45			9,36	9,36			
		Atención de consultas a Doctores y enfermeros y pacientes			15	29,43			7,36	7,36			
		traslados			15	26,75			6,69	6,69			
		Ingreso de Prestaciones			15	32,10			8,03	8,03			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								178,79		178,79	179	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,08		1,08	1,08	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias

FUNCIONARIO: BELÉN ELIZABETH IBÁÑEZ MERINO

PUESTO DE TRABAJO: Digitador Atención Ambulatoria

FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Recopilación de información, Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Digitar Patologías de mesón 5 y pasillo Lateral	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	176,55			58,85		58,85	103,43	20 días de Registro, digitación y gestiones mensuales.
		Digitar Patologías de pasillo 5			20	96,30			32,10	32,10			
		digitalizar hospitalización, Praise y Poli personal			20	37,45			12,48	12,48			
		Monitorear Cuentas Pendientes a Fin de Mes			1	48,15			0,80	0,80	0,80		
		Verificar Hoja Diaria electrónica			20	53,50			17,83	17,83	48,15		
		Digitación en Sigges según patologías			20	96,30			32,10	32,10			
		Bajar Reportes de Salud Mental y enviar a Don Héctor Herrera			1	417,30			6,95	6,95			
		Atención de llamadas y Mails.			20	48,15			16,05	16,05			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								170,2		170,2	152,4	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,03		1,0	1,0	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias  
PAOLA ALEJANDRA ROMERO VIVALLOS  
Digitador Atención Ambulatoria

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Recopilación de información, Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Pasar a Rayos , eco, poli 1, y Patologías Auge a retirar ordenes de exámenes del día anterior	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	40,13			13,38		13,38	34,78	20 días de Registro, digitación y gestiones mensuales.
		separar, Ambulatorias, Eco, y revisar en Sistema (Anita)			20	32,10			10,70	10,70			
		Separar Hospitalizados, y verificar en Sistema (Benjita)			20	32,10			10,70	10,70			
		Para Poli 1 cargar IPD del Día Anterior.			20	37,45			12,48	12,48			
		Ingresar a Sistema Anita			20	8,03			2,68	2,68			
		ingresar Especialidades			20	37,45			12,48	12,48			
		Planillas de Seguimientos			20	37,45			12,48	12,48			
		cargar correos de displacia de cadera			20	96,30			32,10	32,10			
		Gestiones por patologías a cargo			20	80,25			26,75	26,75			
		Solicitud y entrega de Fichas			20	37,45			12,48	12,48			
		Cargar Eco Red			5	112,35			9,36	9,36			
		Cruce de Displacia de Cadera			1	42,80			0,71	0,71			
		Seguimiento de Cuentas Pendientes			1	449,40			7,49	7,49			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								163,8		163,8	34,8	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,99		0,99	0,99	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención Ambulatoria,  
VIVIANA ALEJANDRA OPAZO SALGADO  
Encargado Atención Ambulatoria.

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11		
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO								
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACIÓN DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES		
Gestión y Control Interno	Monitoreo a Digitadoras	Realizar seguimiento y control de las actividades Solicitadas a Digitadores.	Puesto de Trabajo Encargado Atención Ceñada y Emergencia	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, obrigado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	20	40,13	13,38				13,38	21,40	Gestiones Realizadas diariamente dentro de la Unidad		
		Aplicar medidas correctivas en caso de existir algún inconveniente			20	21,40	7,13			7,13					
		Gestionar Reemplazos.			2	26,75	0,89			0,89					
	Gestiones a Realizar Diariamente	Realizar Gestiones de la Unidad.			20	176,55	58,85			58,85	58,85				
Monitoreo cuentas Ambulatorias.	Preparar Planilla	Bajar Reportes					2	272,85	9,10				9,10	14,98	20 Informes de Cuentas Ambulatorias.
		Procesar Información					2	176,55	5,89				5,89		
		Enviar Informe					2	26,75	0,89				0,89		
Informe de Riesgo Ambulatorios.	Recoger Información necesaria	Ingresar a Sistema (Sigges)					4	10,70	0,71				0,71	1,50	4 Informes de Riesgos Ambulatorios Mensuales
		Seleccionar Reporte de garantías Vigentes					4	3,75	0,25				0,25		
		Extraer, copiar y pegar Reporte a Software (Excel)					4	8,03	0,54				0,54		
		Procesar solamente Riesgo Ambulatorio.					4	13,38	0,89				0,89		
	Preparar Informe	Contrastar con reporte semana anterior						4	13,38	0,89				0,89	
		Consultar cada Cuenta en sistema Anita y MLE				4	722,25	48,15				48,15			
		Reunión con Enfermera GES, Encargado Admisión y enfermera de Patologías Urológicas.				4	112,35	7,49				7,49			
		Enviar Correo a Admisión y Digitadoras				4	13,38	0,89				0,89			
	Informar sobre los resultados del informe.	Preparar Planilla Final.				4	144,45	9,63				9,63	11,41		
		Realizar resumen por patologías.				4	18,73	1,25				1,25			
		Asistir a reunión				0,33	96,30	0,53				0,53			
		Reunión con Ingeniería de Sistemas Asistencia en Box				1	80,25	1,34				1,34			
Monitoreo y Asistencia a HDE	Recopilar Información	Asistencia en Box			10	21,40	3,57				3,57	4,90	Monitoreo Diario de HDE		
		Solicitudes de Capacitación y Solución de inconvenientes			20	18,73	6,24				6,24				
	Monitoreo de HDE	Monitoreo de lo Solicitado				10	13,38	2,23				2,23			
Envío y Contraste de Patologías a la Red	Elaborar y enviar Informe,	Solicitar Información.			4	8,03	0,54				0,54	8,92	4 Informes de patologia al mes enviados a la RED		
		Organizar e Ingresar Información.			4	117,70	7,85				7,85				
		Enviar Información a la Red.			4	8,03	0,54				0,54				
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						189,63				189,63	189,63			
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						1,14				1,14	1,14			



FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención Cerrada y Emergencias.  
 FUNCIONARIO: SANDRA ELIZABETH QUEZADA GONZALEZ  
 PUESTO DE TRABAJO: Digitador Unidad de Emergencia  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES
Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Recopilación de información, Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Ingresar DAU	Digitador Unidad de Emergencia	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	15	256,80			64,20		64,20	176	15 días de Registro, digitación y gestiones mensuales.
		Ingreso de Hospitalizaciones			15	32,10			8,03	8,03			
		anular NSP			15	48,15			12,04	12,04			
		Censo			15	40,13			10,03	10,03			
		ingresar Hospitalizaciones			15	24,08			6,02	6,02			
		Registrar en Cuademo las Hospitalizaciones Diferidas y las Horas AVE			15	24,08			6,02	6,02			
		Crear Ficha de Recién Nacido			15	66,88			16,72	16,72			
		Entregar IPD y DAU en GIP			15	6,42			1,61	1,61			
		Gestionar Camas y Pacientes			15	40,00			10,00	10,00			
		Responder Llamadas			15	40,13			10,03	10,03			
		Solución de Consultas.			15	37,45			9,36	9,36			
		Atención de consultas a Doctores y enfermeros y pacientes			15	29,43			7,36	7,36			
		traslados			15	26,75			6,69	6,69			
		Ingreso de Prestaciones			15	32,10			8,03	8,03			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								176,12		176,12	176	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,06		1,06	1,06	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención Ambulatoria  
ANA SOLEDAD CARRASCO SAN MARTIN  
Digitador Atención Ambulatoria

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.			
Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Recopilación de información, Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo	Recopilar IPD	Digitador Atención Ambulatoria	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	40	24,08				16,05	16,05	165,67	20 Días de Recopilación de información, Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo
		Digitar IPD en Sistema (Anita) y (Sigges)			20	160,50				53,50	53,50		
		Recopilar Biopsias			20	21,40				7,13	7,13		
		Cierre de mes			1	417,30				6,96	6,96		
		Recepción de Planillas de Farmacia			20	13,38				4,46	4,46		
		Gestiones Varias, por diferentes Casos			20	112,35				37,45	37,45		
		Cargar Planillas de Patologías AUGE			20	53,50				17,83	17,83		
		Buscar Pacientes de Fonasa y Solicitar que Regularicen su situación			20	26,75				8,92	8,92		
		Limpiar garantías vigentes y vencidas			20	40,13				13,38	13,38		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									165,67	165,7	165,7	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,97	1,0	1,0	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias  
BERTA ELENA GODOY PARADA  
Profesional Área Informes.

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo		Informe CMA	Profesional Área Informes.	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	20	80,25				26,75	26,75	165,67	20 Días de Recopilación de información, Digitación, registro y Gestiones del puesto de trabajo
		Revisión y Gestión de programa de Invierno			20	56,18				18,73	18,73		
		Revisión de Cierre de Dau Adulto e Infantil en Anita			20	80,25				26,75	26,75		
		Enviar egresos de semana anterior a enfermera			20	37,45				12,48	12,48		
		Otras Gestiones			20	53,50				17,83	17,83		
		Egresos de pediatría mensual			1	42,80				0,71	0,71		
		Registrar Boletas de Compra de Servicios			1	26,75				0,45	0,45		
		Rem 20			1	1508,70				25,15	25,15		
		Resumen de Camas			1	34,78				0,58	0,58		
		Movimiento de Hospitalizados			1	48,15				0,80	0,80		
		Informe mensual de vacunas de Recien nacido			1	40,13				0,67	0,67		
		Resumen de Urgencias Oftalmológicas			1	37,45				0,62	0,62		
		Asistencia de doctores			1	32,10				0,54	0,54		
		Información de los REM			1	1219,80				20,33	20,33		
		Subir Información para Cuadrar Cubo			1	224,70				3,75	3,75		
		Resumen por centro de responsabilidad			1	37,45				0,62	0,62		
Contestar Llamadas y mails		20				8,92	8,92						
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									165,67	165,7	165,7	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									0,97	0,97	0,97	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA:  
FUNCIONARIO:  
PUESTO DE TRABAJO:  
FECHA:

G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias  
ANITA MUÑOZ MARTÍNEZ  
Profesional Área Informes.

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN ELMES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Labores de puesto de Trabajo, profesional de Informes	Creación de informes y gestiones de Puesto de trabajo	Informe Fallecidos Semana Anterior	Profesional Área Informes.	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	4	29,43				1,96	1,96	165,32	20 días de Creación de informes y gestiones de Puesto de trabajo en el mes
		Informe de Monitoreo de Garantías vencida y Vigentes Auge			8	112,35				14,98	14,98		
		Traspaso y revisión de Informes			2	53,50				1,78	1,78		
		Minuta de Atenciones Medicas			4	465,45				31,03	31,03		
		Informe Mensual de Fallecidos			1	465,45				7,76	7,76		
		Informe NSP Modalidad			1	465,45				7,76	7,76		
		Informe NSP Responsabilidad Institucional			1	995,10				16,59	16,59		
		Informe NSP Comparativo			1	96,30				1,61	1,61		
		Informe PPV			1	1284,00				21,40	21,40		
		Informe IQ compra de Servicios e Intervenciones por CR			1	1059,30				17,66	17,66		
		Responder Llamadas mails y requerimientos			20	80,25				26,75	26,75		
		tiempo de capacitación con Jefe de Unidad de Informes			20	48,15				16,05	16,05		
		Respuesta a requerimientos extras			10	96,30				16,05	16,05		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS									181,4	181,4	165,3	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL									1,07	1,07	1,07	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1

MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: Jefe Sección G.I.P  
 FUNCIONARIO: GONZALO SEPÚLVEDA CARRASCO  
 PUESTO DE TRABAJO: Jefe Sección Gestión Información de la Producción  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS
Funciones de jefatura de Sección	Informes	Informe de garantías GES	Jefe Sección Gestión Información de la Producción	Poseer título Profesional de una carrera de 8 semestres o más del área de la administración y producción, otorgado por una Institución de Educación Superior Estatal o reconocida por éste.	1	288,90	4,82				4,82	62,06	20 día al mes de jefatura de Sección.
		Informe de Metas Sanitarias			1	176,55	2,94				2,94		
		Informe NSP GES			1	304,95	5,08				5,08		
		Informe ODO			0,33	577,80	3,21				3,21		
		Informe PPV			1	834,60	13,91				13,91		
	Gestiones y labores de Jefatura de Sección.	Informes Diarios			20	96,30	32,10				32,10		
		Llamadas y Correos			20	144,45	48,15				48,15		
		Reuniones			20	96,30	32,10				32,10		
		Solución de consultas y Corrección de actividades de funcionarios.			20	112,35	37,45				37,45		
		Gestiones Eventuales			20	82,93	27,64				27,64		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS						207,40				207,4	207,40	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL						1,25				1,25	1,25	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO N° 1  
 MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: G.I.P Unidad de Atención cerrada y Emergencias  
 FUNCIONARIO: LUZ MARISOL SEPÚLVEDA ORTEGA  
 PUESTO DE TRABAJO: Digitador de la Unidad de Emergencia Odontológica.  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
							PROF.	TECN.	ACTIVO.	HONOR.			
Registro de DAU	recopilar, y clasificar Información	Recopilar DAU	Nivel y Determinación de Empleo: Emergencia Odontológica.	Requisitos de la Tarea: Poser título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	26,75			8,92		8,92	138,00	20 Días al mes en registro de dau
		Revisar y Codificar Diagnósticos de DAU			20	160,50			53,50	53,50			
	registrar y entregar Información.	Ingresar prestaciones en Sistema Anita			20	96,30			32,10	32,10			
		Ingresar Prestaciones Auge en Sistema Sigges			20	128,40			42,80	42,80			
	Realizar Informe Mensual	Realización de resumen mensual de Patologías AUGE por diagnostico			1	40,13			0,69	0,69			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								138,0		138,0	138,0	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								0,83		0,8	0,8	

Fuente: Elaboración Propia.

## Resultados medición OFIMEL

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: OFIMEL  
 FUNCIONARIO: FREDI VERONICA HERNANDEZ MORALES  
 PUESTO DE TRABAJO: JEFE OFICINA DE INFORMES MEDICO LEGALES  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8					9	10	11
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO					TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O
							PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	DIRECTIVO			
Labores del puesto de trabajo en análisis de casos y temas legales	Seguimiento de casos	Recepción de documentos	JEFE OFICINA DE INFORMES MEDICO LEGALES	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnica profesional del área administrativa.	20	40,125					13	13	13	20 días al mes en labores del puesto de trabajo en análisis de casos y temas legales
		Análisis de documentos			20	176,550				59	59	59		
		Solicitar antecedentes de archivo			20	40,125				13	13	13		
		Solicitar informe a unidad clínica			20	56,175				19	19	19		
		Revisión, monitoreos y gestiones			20	144,450				48	48	48		
		despacho de documentos			20	26,750				9	9	9		
		registro de llamados y fechas en planilla Excel			20	56,175				19	19	19		
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS										180	180	180	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL										1,09	1,09	1,09	

Fuente: Elaboración Propia.

FORMULARIO Nº 1  
MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA: OFIMEL  
 FUNCIONARIO: MONICA DEL CARMEN PAREDES FERREIRA  
 PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO OFICINA DE INFORMES MEDICO LEGALES  
 FECHA:

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11
							TIEMPO TOTAL EN HORAS EN EL MES DE CADA TAREA DISTRIBUIDO POR NIVELES Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO						
PROCESOS POR UNIDAD	ETAPA O FASE	TAREA	NIVEL Y DETERMINACION DE EMPLEO	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA AL MES	TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA	PROF.	TECN.	ADTIVO.	HONOR.	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	TOTAL PROMEDIO MES-HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROCESO EN EL MES O
Labores del puesto de trabajo en análisis de casos y temas legales	Seguimiento de casos	Recepción de documentos	ADMINISTRATIVO OFICINA DE INFORMES MEDICO LEGALES	Poseer título de Enseñanza Media o alguna carrera técnico profesional del área administrativa.	20	40,125			13		13	176	20 días al mes en labores del puesto de trabajo en análisis de casos y temas legales
		Análisis de documentos			20	176,550			59	59			
		Solicitar antecedentes de archivo			20	56,175			19	19			
		Solicitar informe a unidad clínica			20	26,750			9	9			
		Revisión, monitoreos y gestiones			20	144,450			48	48			
		despacho de documentos			20	26,750			9	9			
		registro de llamados y fechas en planilla Excel			20	56,175			19	19			
12	TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS								176		176	176	
13	TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DE EMPLEO Y TOTAL PERSONAL								1,06		1,06	1,06	

Fuente: Elaboración Propia.