

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión Técnica Promoción, Información y Participación Social				FECHA: 18/06/2015
	PROCESO: Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social				CÓDIGO: PIP-42-MA
	SUBPROCESO: Coordinación de atención a pacientes				
	Versión: 02				
PUBLICADO		EN ANALISIS		BORRADOR	OBSOLETO
					

MANUAL DELSUBPROCESO

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A

PACIENTES

Elaborado por: Ing. Diego Espinoza Cargo: Analista de Planificación	Revisado por: Dr. Mauricio Carvajal Cargo: Director de Promoción , Información y Participación Social	Aprobado por: Dra. Verónica Jerez Cargo: Coordinadora Técnica
 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO: Gestión Técnica
Promoción, Información y Participación Social
PROCESO: Atención al Ciudadano y
Promoción de la Participación Social
SUBPROCESO: Coordinación de atención a
pacientes

FECHA: 18/06/2015

CÓDIGO: PIP-42-MA

Versión: 02

PUBLICADO



EN ANALISIS



BORRADOR



OBSOLETO



PÁGINA: 2 de 11

CONTENIDO

1.	NOTAS DE CAMBIO.....	3
2.	PROPÓSITO DEL PROCESO	4
3.	ALCANCE DEL PROCESO	4
4.	RESPONSABLE DEL PROCESO	4
5.	INTERVINIENTES DEL PROCESO	4
6.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	4
7.	POLÍTICAS	5
8.	DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
9.	PROCEDIMIENTO	6
10.	DIAGRAMA DE FLUJO	9
11.	INDICADORES	11
12.	ANEXOS	11



MACRO PROCESO: Gestión Técnica
Promoción, Información y Participación Social
PROCESO: Atención al Ciudadano y
Promoción de la Participación Social
SUBPROCESO: Coordinación de atención a
pacientes

CÓDIGO: PIP-42-MA

PÁGINA: 3 de 11

OBSOLETO

7

[illegible]

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión Técnica Promoción, Información y Participación Social				FECHA: 18/06/2015
	PROCESO: Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social				CÓDIGO: PIP-42-MA
	SUBPROCESO: Coordinación de atención a pacientes				
	Versión: 02				
PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSOLETO ☐		

2. PROPÓSITO DEL PROCESO

Brindar apoyo y soporte a pacientes que necesitan de un trasplante; antes, durante y después del mismo, como también a los pacientes que se encuentran en el país como a los que se encuentran fuera del país.

3. ALCANCE DEL PROCESO

El proceso inicia cuando el Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social identifica el tipo de paciente a brindar la respectiva atención y finaliza el seguimiento del paciente hasta continuar con el subproceso de Seguimiento Post trasplante y en caso de pacientes Hematopoyéticos presentar criterios emitidos por el comité de Progenitores Hematopoyéticos.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

Director de Promoción

5. INTERVINIENTES DEL PROCESO

- Director Ejecutivo
- Secretaria comité
- Comité de progenitores hematopoyéticos
- Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Lista de Espera: Listado donde se encuentran todos los pacientes que necesitan de un trasplante de algún órgano, tejido, o célula

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión Técnica Promoción, Información y Participación Social				FECHA: 18/06/2015
	PROCESO: Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social				CÓDIGO: PIP-42-MA
	SUBPROCESO: Coordinación de atención a pacientes				
	Versión: 02				PÁGINA: 5 de 11
PUBLICADO 	EN ANALISIS 	BORRADOR 	OBSOLETO 		

Médula ósea: Fuente habitual de colecta de células progenitoras hematopoyéticas (CPH) que le dio en el pasado el nombre a la práctica. La colecta de CPH de la médula ósea es un procedimiento quirúrgico que dura de una a dos horas y requiere de una internación de uno a dos días. Se efectúa generalmente con anestesia general pero puede también utilizarse la anestesia peridural. Consiste en la punción y el aspirado de CPH de las crestas ilíacas

Quipux: Correo electrónico manejado y supervisado por el gobierno que utilizan las entidades públicas

7. POLÍTICAS

- Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) o el analista zonal delegado, diariamente tiene que realizar seguimiento a pacientes.
- Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) o el analista zonal delegado, tiene que verificar que todos los pacientes deben estar registrados en matriz seguimiento de pacientes, y que debe estar actualizada cada semana.
- Cuando se trate de casos graves y que no estén al alcance las medidas de solución en territorio; el Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) o el analista zonal delegado; tiene que notificar inmediatamente a la Dirección de Promoción y enviar un informe y documentación pertinente, sin perjuicio de continuar siendo responsable del caso.
- En caso de tratarse de pacientes que requieran tejidos se deberá brindar información general previa y re direccionar al BANTEC, de manera formal, y dar seguimiento al caso.
- Cada Coordinación zonal deberá dar seguimiento y fiel cumplimiento a lo establecido en cada una de las recomendaciones emitidas por el Comité de Progenitores Hematopoyéticos.

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión Técnica Promoción, Información y Participación Social PROCESO: Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social SUBPROCESO: Coordinación de atención a pacientes				FECHA: 18/06/2015
					CÓDIGO: PIP-42-MA
	Versión: 02				PÁGINA: 6 de 11
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSOLETO ☐	

- Los seguimientos deben acompañarse por la respectiva gestión en el caso de esta fuera necesaria.
(Ej.: gestión de albergues, medicinas, etc.).

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Documento
EXTERNO	Constitución de la República
EXTERNO	Ley orgánica de Salud
EXTERNO	Plan Nacional del Buen vivir
EXTERNO	Políticas sectoriales
EXTERNO	Ley orgánica de Donación y Trasplante de órganos, tejidos y células
EXTERNO	Reglamento General a la ley orgánica de órganos, tejidos y células
GES-1-DL	Estatuto Orgánico de Gestión organizacional por procesos del Instituto Nacional de Donación y trasplante de órganos, tejidos u células – INDOT
EXTERNO	Decretos Ejecutivos
EXTERNO	Glosario de DONASUR
EXTERNO	Acuerdos Ministeriales
EXTERNO	Administración Bajo Procesos del SNAP
EXTERNO	Metodología del Gobierno por Resultados (GPR)
THU-24-DL	Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos del INDOT
PIP-42-DL	Resolución de comité de progenitores Hematopoyéticos

Registro			
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Matriz seguimiento de pacientes	Digital	Hasta finalizar el subproceso	Archivo
Matriz seguimiento de pacientes hematopoyéticos	Digital	Hasta finalizar el subproceso	Archivo
Acta de Reunión de Comité Progenitores Hematopoyéticos	Digital	Hasta finalizar el subproceso	Archivo

9. PROCEDIMIENTO



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO: Gestión Técnica
Promoción, Información y Participación Social
PROCESO: Atención al Ciudadano y
Promoción de la Participación Social
SUBPROCESO: Coordinación de atención a
pacientes

FECHA: 18/06/2015

CÓDIGO: PIP-42-MA

Versión: 02

PUBLICADO



EN ANALISIS



BORRADOR



OBSOLETO



PÁGINA: 7 de 11

No.	Responsable	Actividad	Descripción
INICIO			
1.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Identificar tipo de paciente	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) identificar tipo de paciente
2.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	¿Tipo de Pacientes?	En caso de Pacientes Hematopoyéticos (trasplante de médula), ir al punto 2.1. En caso de Pacientes de trasplante de órganos, córneas, Tejidos ir al punto 3.
2.1.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Receptar documentación de paciente por parte de médico tratante de hospital	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) receptor documentación de paciente por parte de médico tratante de hospital
2.2.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Remitir documentación a presidente de comité de progenitores hematopoyéticos	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) remite documentación a presidente de comité de progenitores hematopoyéticos con copia a secretaria del comité
2.3.	Secretaria Comité de PH	Recibir documentación y convoca a reunión a todo el comité	Secretaria Comité de PH recibe documentación y convoca a reunión a todo el comité
2.4.	Comité de PH	Analizar el caso y emitir criterios	Comité de PH debe analizar el caso y emitir criterios. Analista de atención al ciudadano está presente en comité. El presidente deberá notificar necesidad de reunión a Directora Ejecutiva para convocatoria.
2.5.	Secretaria Comité de PH	Actualiza matriz de seguimiento de casos hematopoyéticos	Secretaria del Comité actualiza matriz de seguimiento de casos hematopoyéticos. El acta deberá ser firmada en el momento de finalizar el comité
2.6.	Secretaria Comité de PH	Enviar por correo a Directora Ejecutiva criterios emitidos por comité	Secretaria del comité de PH envía por correo a Directora Ejecutiva criterios emitidos por comité
2.6.1.	Director/a Ejecutivo/a	Socializar criterios del comité y notificar a hospitales públicos y privados	Director Ejecutivo socializar criterios del comité y notificar a hospitales públicos y privados
2.7.	Analista de	Actualizar matriz de	Analista de atención al ciudadano y participación



	Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	seguimiento de casos hematopoyéticos	social (Zonal) actualiza matriz de seguimiento de casos hematopoyéticos
2.7.1.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Brindar seguimiento a los criterios emitidos por el comité	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)brinda seguimiento a los criterios emitidos por el comité
2.7.2.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Dar a conocer resultados a los miembros del comité	Secretaria Comité de PH coordina firma y entrega acta a comité da a conocer resultados a los miembros del comité. Mínimo mensualmente se debe enviar la Matriz actualizada a Presidente del comité, Coordinación General técnica, Director de Promoción
3.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Dar seguimiento a paciente de acuerdo a matriz seguimiento de pacientes	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)da seguimiento a pacientes de acuerdo a la matriz seguimiento de pacientes. En caso de tratarse de pacientes que requieran tejidos se deberá brindar información general previa y re direccionar al BANTEC
4.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Establecer contacto con paciente	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)establece contacto con pacientes
5.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	Actualizar información en matriz de seguimiento de pacientes	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)actualiza información en matriz de seguimiento de pacientes. En caso de tratarse de casos urgentes se notifica inmediatamente a Director de Promoción
6.	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)	SEGUIMIENTO POST TRASPLANTE	Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal)continua con el Subproceso SEGUIMIENTO POST TRASPLANTE
FIN			



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO: Gestión Técnica
Promoción, Información y Participación Social
PROCESO: Atención al Ciudadano y
Promoción de la Participación Social
SUBPROCESO: Coordinación de atención a
pacientes

FECHA: 18/06/2015

CÓDIGO: PIP-42-MA

Versión: 02

PUBLICADO



EN ANALISIS



BORRADOR



OBSOLETO



PÁGINA: 9 de 11

10. DIAGRAMA DE FLUJO



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha Aprobación: 04/08/2014

Validez: 1 año

Versión: 01

Macro Proceso: Gestión Técnica Promoción,
Información y Participación Social
Proceso: Atención al Ciudadano y Promoción de la
Participación Social
Subproceso: Coordinación de atención a pacientes

Código: PIP-42-FL

Página: 1/2

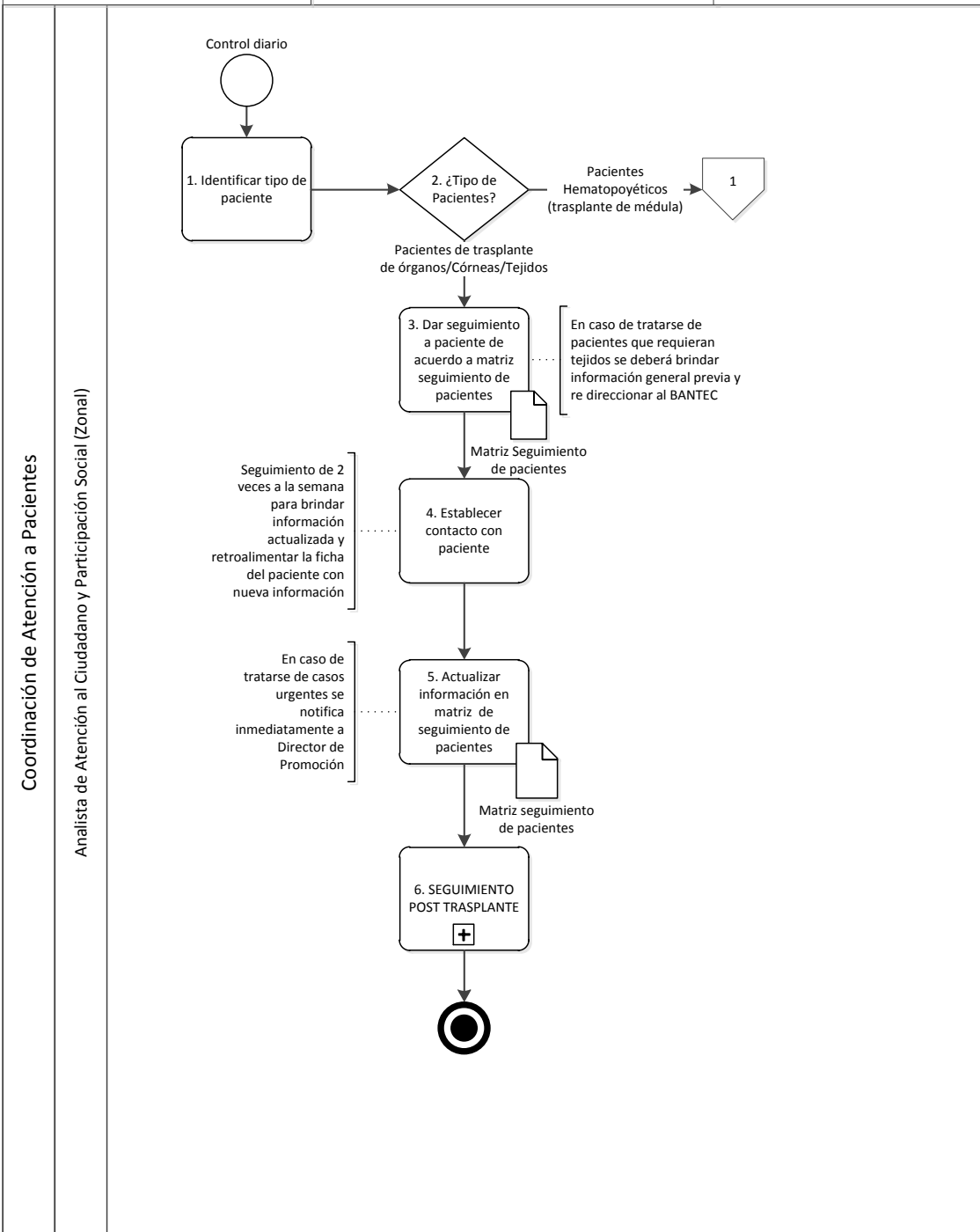


DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha Aprobación: 04/08/2014

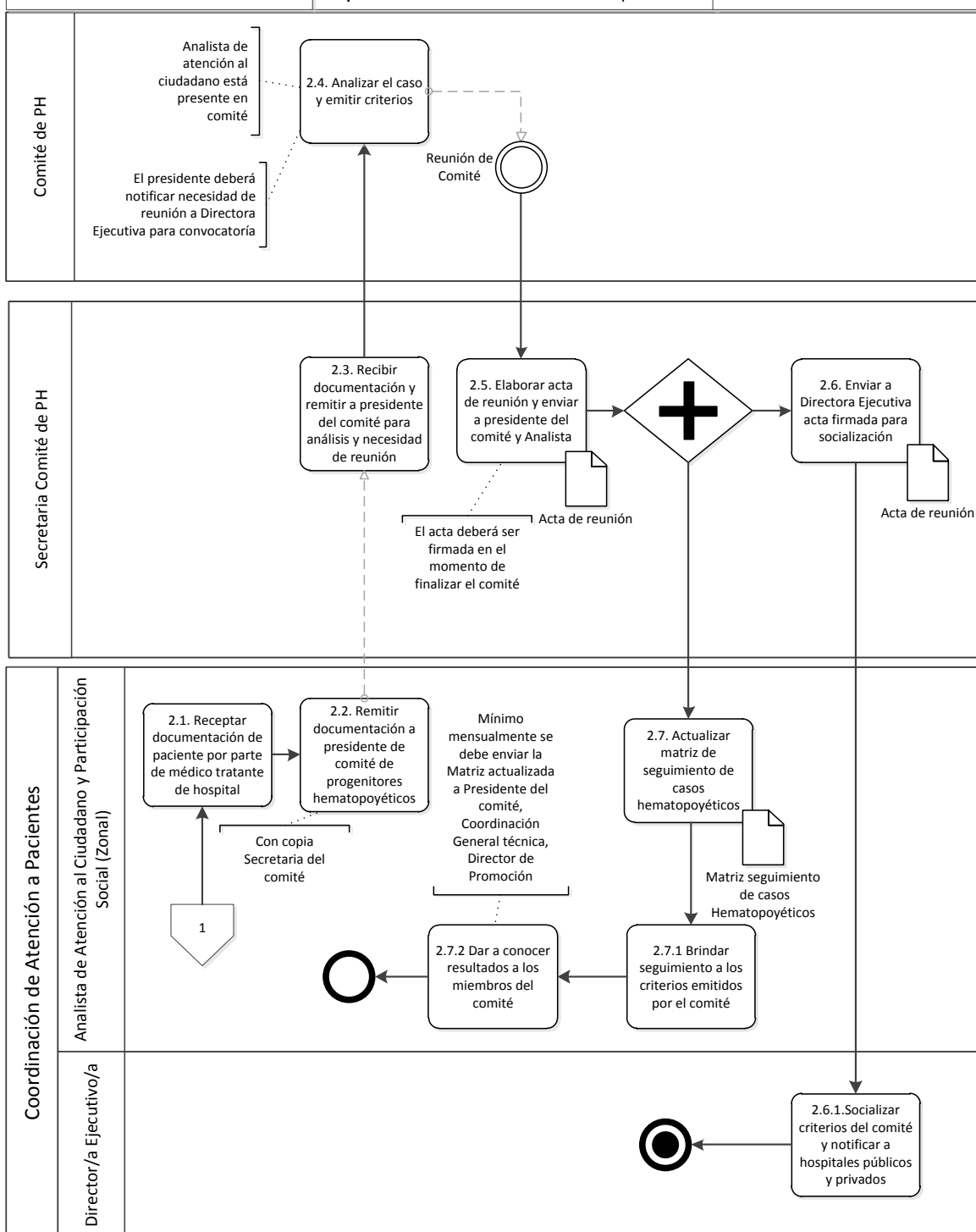
Validez: 1 año

Versión: 01

Macro Proceso: Gestión Técnica Promoción, Información y Participación Social
Proceso: Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social
Subproceso: Coordinación de atención a pacientes

Código: PIP-42-FL

Página: 1/2



	MACRO PROCESO: Gestión Técnica Promoción, Información y Participación Social				FECHA: 18/06/2015
	PROCESO: Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social				CÓDIGO: PIP-42-MA
	SUBPROCESO: Coordinación de atención a pacientes				
	Versión: 02				
PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSOLETO ☐		

11. INDICADORES

El seguimiento a los procesos se lo realiza con la herramienta Gobierno por Resultados conforme la lista de indicadores (RG-INDOT-165)

12. ANEXOS

1. Matriz seguimiento de pacientes/RG-INDOT-123
2. Matriz de seguimiento de casos Hematopoyéticos/RG-INDOT-128
3. Acta de Reunión de Comité Progenitores Hematopoyéticos/RG-INDOT-098