




**Caja Bancaria  
Estatal de Salud**

**SERVICIO DE NEFROLOGIA**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN  
NEFROLOGIA CLINICA CONSULTA EXTERNA**


Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrologia	Revisado por:	Aprobado por:

 Caja Bancaria Estatal de Salud	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	<b>CBES-HLP-NEF-PRC-01</b>	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b> 15/11/2023	<b>Revisión:</b> 1

## CONTENIDO

PROCESO Y PROCEDIMIENTO PARA ATENCION POR CONSULTA EXTERNA .....	3
DE PACIENTES ATRAVES DEL SERVICIO DE NEFROLOGIA .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO. ....	3
3. NORMAS DE OPERACIÓN .....	3
4. DETALLE DE ACTIVIDADES DEL PROCESO: .....	6
<u>5.</u> PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION MEDICA DE PACIENTES DEL SERVICIO DE NEFROLOGIA POR CONSULTA EXTERNA.....	7
ANEXOS .....	10

Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrología	Revisado por:	Aprobado por:

 Caja Bancaria Estatal de Salud	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	<b>CBES-HLP-NEF-PRC-01</b>	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b> 15/11/2023	<b>Revisión:</b> 1

## PROCESO Y PROCEDIMIENTO PARA ATENCION POR CONSULTA EXTERNA DE PACIENTES ATRAVES DEL SERVICIO DE NEFROLOGIA

### 1. INTRODUCCIÓN

La Nefrología es una especialidad médica, que tiene por objeto el estudio morfológico y funcional del riñón en condiciones normales y de enfermedad. Sus contenidos se pueden resumir en: Prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades del riñón, de las vías urinarias y equilibrio hidroelectrolítico y ácido-base, así como de sus consecuencias.


### 2. OBJETIVO.

Establecer los pasos a seguir para brindar una eficiente y oportuna atención medica de calidad a los pacientes en la especialidad de nefrología con ERC, conforme a las normas de diagnostico y tratamiento de nefrología de la ASSUS-2019 y norma del manejo del expediente clínico RM N°0090/2008,

### 3. NORMAS DE OPERACIÓN

- a. La Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional del Médico, establece en su Artículo 3.c. “El médico en el ejercicio de su profesión actuará con autonomía e independencia, guiado por normas y protocolos vigentes”. Artículo 4. (Definiciones) Acto Médico: “Toda intervención profesional del médico respaldado por protocolos y normativa vigente con calidad y calidez humana”. Gestión De Calidad. “Cumplimiento efectivo de la legislación, técnicas y procedimientos vigentes en todo acto médico”. Que, la precitada norma establece en su Artículo 11 “Todo médico tiene derecho a: e) “Que se respete su criterio médico, diagnóstico y terapéutico y su libertad prescriptiva, así como su probable decisión de declinar la atención de algún paciente, siempre que tales aspectos se sustenten sobre-bases éticas, científicas y protocolos vigentes”.
- b. El Decreto Supremo N° 28562 de 22 de diciembre de 2005, Reglamento de la Ley N° 3131, en su Artículo 3 señala: “En el marco de la defensa de la vida, el cuidado de la salud integral de la persona, familia y comunidad requiere acciones de promoción de la salud y prevención de riesgos y enfermedades por parte del profesional médico, en forma inexcusable, cualquiera sea su cargo, especialidad o nivel de actuación en el Sistema Nacional de Salud”.
- c. La Resolución Ministerial N° 0090 de 26 de febrero de 2008 — Proyecto Nacional de Calidad en Salud — PRONACS, en su Artículo 5 señala: “El expediente Clínico es el conjunto de documentos escritos e iconográficos evaluables que constituyen el historial clínico de una persona que recibido o recibe atención en un establecimiento de salud. Su manejo debe ser escrupuloso porque en él se encuentran todos los datos que nos permiten encarar de la mejor manera el estado de salud-enfermedad del paciente y su respectivo tratamiento”. Por


Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrologia	Revisado por:	Aprobado por:

	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	<b>CBES-HLP-NEF-PRC-01</b>	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b> 15/11/2023	<b>Revisión:</b> 1

otro lado, el Manual de Auditoría en Salud y Norma Técnica de la norma citada, señala: “Las finalidades de la auditoria son múltiples desde la evaluación técnico administrativa financiera, de una determinada organización sanitaria, ejecución de una política, plan o programa, el funcionamiento de los servicios, la atención directa del paciente por el personal de salud y el acto médico propiamente dicho”.


- d. El Decreto Supremo N° 3561 crea la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo, con denominación “ASUSS”, con la finalidad de regular, controlar, supervisar y fiscalizar la Seguridad Social de Corto Plazo, en base a sus principios, protegiendo los intereses de los trabajadores asegurados y beneficiarios, en el marco del Código de Seguridad Social, su Reglamento y normas conexas. Que, la precitada norma establece en su Artículo 11.b) ‘Emitir normativa regulatoria para la Seguridad Social de Corto Plazo’; d) “Controlar la correcta prestación de los servicios de salud institucionales, mediante procesos de seguimiento, monitoreo, supervisión y evaluación de la calidad de los servicios de salud, instruyendo las medidas preventivas y correctivas necesarias”.
- e. Normas de Diagnostico y Tratamiento en Nefrologia. ASUSS. La Paz, 2019; p 1-317
- f. Grupo de Trabajo Ministerio de Salud y Deportes. Programa Nacional de Salud Renal. Normas de Hemodiálisis. Serie: Documentos Técnico Normativos N° 211. La Paz, 2011.
- g. Grupo de Trabajo Ministerio de Salud y Deportes. Programa Nacional de Salud Renal. Normas de Diálisis Peritoneal. La Paz, 2011.
- h. Indicadores mínimos aplicables a pacientes prevalentes en tratamiento de diálisis. Sociedad Argentina de Nefrología. 2014; p. 36.
- i. Manual de Indicadores Hospitalarios. Ministerio de Salud. Serie de Herramientas metodológicas en Epidemiología y Salud Pública. Lima - Perú. 2001; p. 197 – 200.
- j. Otero A, de Francisco A, Gayoso P, García F; on behalf of the EPIRCE Study Group. Prevalence of chronic renal disease in Spain: results of the EPIRCE study. Nefrologia 2010;30(1):78-86. [Pubmed]
- k. De Francisco ALM. Sostenibilidad y equidad del tratamiento sustitutivo de la función renal en España. Nefrologia 2011;31:241-6. [Pubmed]
- l. Alcázar R, Egocheaga MI, Orte L, Lobos JM, González Parra E, Álvarez Guisasaola F, et al. Documento de consenso sobre SEN-semFYC sobre la enfermedad renal crónica. Nefrologia 2008;28(3):273-82. [Pubmed]
- m. K/DOQI clinical practice guidelines for chronic kidney disease: evaluation, classification, and stratification. Am J Kidney Dis 2002;39(Suppl 1):S1-266. [Pubmed]
- n. National Collaborating Centre for Chronic Conditions. Chronic kidney disease: national clinical guideline for early identification and management in adults in primary and secondary care. London: Royal College of Physicians; 2008.

Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrologia	Revisado por:	Aprobado por:

 Caja Bancaria Estatal de Salud	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	<b>CBES-HLP-NEF-PRC-01</b>	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b> 15/11/2023	<b>Revisión:</b> 1

- o. Improving Global Outcomes (KDIGO) CKD Work Group. KDIGO Clinical Practice Guideline for the Evaluation and Management of Chronic Kidney Disease. *Kidney Int Suppl* 2013;3:S6-308.
- p. Insuficiencia Renal Crónica: Diálisis y trasplante renal. 2nd. Editores Llach F, Valderrabano F. Norma Eds, 1997. 2 vol
- q. Tratado de Nefrología, 2ª Ed. Martinez Maldonado, Rodicio JL, Herrera Acosta J. Ediciones Norma, 1993.
- r. Oxford Textbook of Clinical Nephrology, 3th Ed. Davidson AM, Cameron JS, Grünfeld JP, Kerr DN, Ritz E, Winearls CG (eds). Oxford University Press, 2005.
- s. The Kidney 9th Ed. Brenner and Rector's. Elsevier Saunders, 2012.
- t. Comprehensive Clinical Nephrology, 4th Ed. J. Floege, R. Johnson, J. Feehally. Elsevier Saunders, 2012.
- u. Diagnostic Atlas of Renal Pathology, 2nd Ed. A. Fogo, M. Kasgharian. Elsevier Saunders 2011.
- v. Portolés J, Gruss E, Jiménez P, Del Río JV, López-Revuelta K y cols.: Manejo del acceso vascular en consulta de prediálisis. Experiencia de un grupo pluridisciplinar. Libro de Resúmenes XVIIª Reunión Anual de la Societat Catalana de Nefrología, I Jornada Multidisciplinaria sobre acceso vascular en Hemodiálisis. Barcelona, 7-8 Jun 2001: 11.
- w. Gruss E, Portolés JM, Gago MC, Martínez S, Martín B y cols.: Valoración de un protocolo de disfunción del acceso vascular en un centro hospitalario de hemodiálisis. Libro de Resúmenes XVIIª Reunión Anual de la Societat Catalana de Nefrología, I Jornada Multidisciplinaria sobre acceso vascular en Hemodiálisis. Barcelona, 7-8 Jun 2001: 23.
- x. Rodríguez JA, Armadans L, Ferrer E, Olmos A, Codina S, Bartolomé J, Borrellas J, Piera L: The function of permanent vascular access. *Nephrol Dial Transplant* 5; 402-408, 2000.


Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrología	Revisado por:	Aprobado por:

 Caja Bancaria Estatal de Salud	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	<b>CBES-HLP-NEF-PRC-01</b>	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b> 15/11/2023	<b>Revisión:</b> 1

#### 4. DETALLE DE ACTIVIDADES DEL PROCESO:

FICHA DE PROCESO						
NO	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	TIEMPO	RESPONSABLE	ENTRADA	SALIDA
1	<b>ATENCION NEFROLOGIA CONSULTA EXTERNA</b>	Proceso de atención medica especializada en Nefrologia a los asegurados de la Caja Bancaria Estatal de Salud.	15 – 20 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Admisiones</li> <li>➤ Enfermería</li> <li>➤ Medico especialista nefrologo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programacion de consulta medica.</li> <li>➤ Admisiones.</li> <li>➤ Recepción de expediente clínico por estadística.</li> <li>➤ Control de signos vitales por enfermería.</li> <li>➤ Consulta de especilaidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consulta medica registrada.</li> <li>➤ El paciente sale con Ordenes de laboratorio si corresponde y receta medica.</li> </ul>

Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrologia	Revisado por:	Aprobado por:

 Caja Bancaria Estatal de Salud	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	<b>CBES-HLP-NEF-PRC-01</b>	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	<b>Fecha:</b> 15/11/2023	<b>Revisión:</b> 1

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION MEDICA DE PACIENTES DEL SERVICIO DE NEFROLOGIA POR CONSULTA EXTERNA

### 1. Encargada de Ventanilla de Citas Medicas:

**Tiempo promedio estimado:** 1 hora; **Documentacion de Soporte:** Hoja de Referencia.

- 1.1 Recibe al paciente con su hoja de referencia o interconsulta de pacientes y le solicita la credencial de afiliación y el formulario de interconsulta dirigido a nefrología otorgado por consulta externa de medicina general, medicina familiar, especialidades medicas y hospitalización.
- 1.2 Revisa en el registro de citas del especialista la disponibilidad y programa la cita.
- 1.3 Asigna fecha y hora de atención en el pase del paciente, y orienta al paciente para que se presente el día de la cita.
- 1.4 Envía la hoja de referencia de pacientes al área de archivo clínico para anexar al expediente.

### 2. Enfermera de Nefrologia:


**Tiempo promedio estimado:** 1 hora; **Documentacion de Soporte:** Hoja de Referencia.

- 2.1 Posteriormente el día de consulta, recibe del área de archivo clínico:
  - Relación de pacientes de especialidad.
  - Expedientes clínicos de pacientes que van a especialidad.
- 2.2 Al recibir al paciente le toma signos vitales, peso y talla del paciente, realiza las anotaciones pertinentes en el expediente y le indica espere su turno para recibir la atención del especialista Medico Nefrologo.

### 3. Especialista Medico Nefrologo:

- 3.1 Recibe al paciente y revisa en referencia si es de 1ª. vez o subsecuente.
- 3.2 Paciente que será atendido por 1ra. vez.
  - 3.2.1 Revisa al paciente y valora si requiere estudios.
  - 3.2.2 Realiza el registro de datos del paciente en sistema informatico y en expediente clínico (llenado de la historia clínica, SOAP, análisis y plan).
  - 3.2.3 Realiza la evaluación clínica subjetiva y objetiva.
  - 3.2.4 Luego realiza la revisión del paciente y valora si requiere estudios.
  - 3.2.5 En caso de requerir estudios, elabora y firma la solicitud de estudios de laboratorio o de rayos "x" y programa una próxima cita para revisión de estudios.
  - 3.2.6 Canaliza paciente al área de laboratorio o de radiodiagnóstico. (Consultar el procedimiento para el otorgamiento de servicios auxiliares de diagnóstico).

Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrologia	Revisado por:	Aprobado por:

 Caja Bancaria Estatal de Salud	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>	<b>CBES-HLP-NEF-PRC-01</b>	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	<b>Fecha:</b> 15/11/2023	<b>Revisión:</b> 1

- 3.2.7 En caso de no requerir estudios, diagnóstica e indica al paciente sobre su estado de salud y el tratamiento a seguir.
- 3.2.8 Extiende receta médica y determina si requiere una valoración posterior:
- No**, requiere valoración posterior, Indica en el expediente la situación y condiciones del paciente y elabora contrarreferencia al 1er. nivel de atención para continuación del tratamiento.
  - Sí**, requiere valoración posterior, extiende pase y canaliza paciente a recepción a programar su cita y a farmacia para que obtenga los medicamentos recetados.

Finaliza procedimiento

3.3 Paciente atendido como reconsulta.

- 3.3.1 Revisa los estudios y/o tratamientos indicados al paciente, los valora y emite su diagnóstico.
- 3.3.2 Si el paciente requiere ser hospitalizado, solicitara interconsulta con Emergencias para la hospitalización del paciente, y en caso de intervención quirúrgica elaborará:
- Autorización, solicitud y registro de intervención quirúrgica.
  - Solicitud al servicio de transfusión.

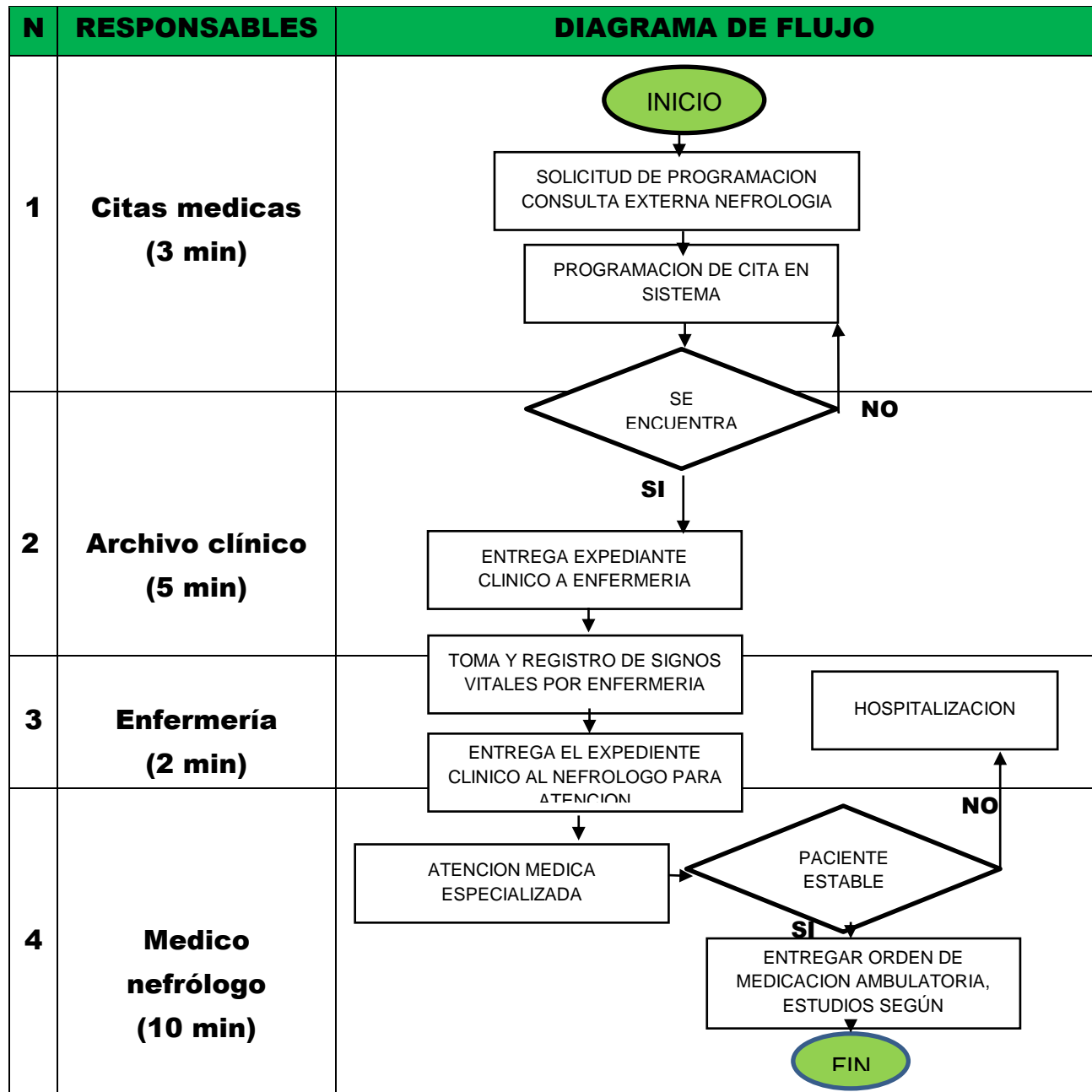
Envía al paciente con el Coordinador de Hospitalización a programar su atención. (Consultar procedimiento para la hospitalización de pacientes programados).

- 3.3.3** En caso de requerir únicamente del tratamiento médico, le indica el idóneo; continúa paso **3.2.4**
- 3.3.4 Finaliza el procedimiento.

Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrología	Revisado por:	Aprobado por:

	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	CBES-HLP-NEF-PRC-01	
	SERVICIO DE NEFROLOGIA	Version: 1	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 15/11/2023	Revisión: 1

## 1. PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE NEFROLOGIA CONSULTA EXTERNA



Elaborado por: DRA. Wendy Mamani Ch. Nefrología	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

