

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 135 - 2010-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 30 de Junio del 2010

VISTOS, la Nota Informativa N° 014-OEPE-HVLH-2010, emitido por la Eco. Herlith Rojas Saavedra, Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico, mediante la cual solicita la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Médico Complementario, del Hospital "Víctor Larco Herrera"; y el Memorando N° 128-DAMC-HVLH-2010, emitido por el Dr. Augusto Galarza Anglas, Jefe del Departamento de Apoyo Médico Complementario, con el cual remite el Manual de Procedimientos de la Oficina a su cargo, con las debidas modificaciones.

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657, Ley Orgánica del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos Subsecuentes;



Que, el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital " Víctor Larco Herrera ", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, determina los objetivos funcionales generales del Hospital, siendo entre ellos, incisos d) Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de psiquiatría y salud mental, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su familia, y g) Administrar los recursos humanos, materiales económicos y financieros para el cumplimiento de la Misión y sus Objetivos en cumplimiento de las normas vigentes;



Que, el artículo 26° del precitado Reglamento, establece que el Departamento de Apoyo Médico Complementario, es la Unidad orgánica encargada de prestar atención médica integral y especializada, complementaria a la atención psiquiátrica, a los pacientes del Hospital; depende de la Dirección General y tiene asignado Objetivos funcionales, siendo entre ellos, incisos a) Brindar atención médica integral y especializada, complementaria a la atención psiquiátrica, a los pacientes del Hospital en las especialidades de Neurología, Genética, Patología Clínica y Anatomía Patológica, Radiología, Medicina Interna, Geriátrica, Ginecología, Cirugía, Dermatología, Odontostomatología y otras especialidades médico no psiquiátricas, en condiciones de oportunidad, con eficiencia y calidad, y d) Estimular, orientar y monitorear la investigación en el campo de su competencia, así como apoyar la docencia, en el marco de los convenios correspondientes;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales Ns° 809-2006/MINSA, N° 205-2009/MINSA Y N° 317-2009/MINSA, se aprobó la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de - Gestión Institucional, determinando en el numeral 5.6 el documento técnico de sistematización normativa de Manual de Procesos y Procedimientos, el mismo que se deberá elaborar considerando los incisos a),b),c) y d) del numeral 5.6.2 de la citada directiva;

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Víctor Larco Herrera

Sra. DALIA BRAVEDA FUENTES
FEDATARIA
R.D. N° 215-2007-DG-HVLH

30/06/10



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Que, a través de Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-2007, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de las Unidades Orgánicas del Hospital " Víctor Larco Herrera " ,

Que, mediante documentos de vistos, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, solicita a esta Dirección General la aprobación del Manual de Normas de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Médico Complementario del Hospital " Víctor Larco Herrera "

Que, siendo el Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Médico Complementario es un documento técnico - administrativo, instrumento del MOF, que permiten al Manual de Organización y Funciones (MOF), al Departamento de Apoyo Médico Complementario y sus respectivos servicios ejecutar sus actividades de manera uniforme, coordinada y eficiente ; evitando confusiones y duplicidad de funciones. Es una herramienta de gestión y eje fundamental que integra el sistema de información específica del Departamento de Apoyo Médico Complementario.

Que, en consecuencia por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario, formalizar la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Médico Complementario del Hospital " Víctor Larco Herrera ", mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Con el visto bueno del Sub Director General del Hospital " Víctor Larco Herrera " , de la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica; y

De conformidad con lo previsto en el literal c) y d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital " Víctor Larco Herrera " aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Médico Complementario del Hospital " Víctor Larco Herrera " , el mismo que consta de diez (10) páginas, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar al Jefe de Departamento de Apoyo Médico Complementario la difusión, supervisión e implementación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Médico Complementario del Hospital " Víctor Larco Herrera " .

Artículo 3°.- Disponer a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el portal de Internet del Hospital " Víctor Larco Herrera " .

Regístrese y comuníquese

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

Dr. EDGAR J. MIRAVAL ROJAS
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19027 R.N.E. 8617

EJMR/FJA/KEPM.
Distribución:

- Dirección General
- Sub Dirección General
- Dirección Ejecutiva Administración
- Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Dpto. de Apoyo Médico Complementario
- Archivo

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Víctor Larco Herrera

Sra. DALIA GRAJEDA FUENTES
FEDATARIA
R.D. N° 215-2007-DG-HVLH

20/06/10



HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

DEPARTAMENTO DE
APOYO MEDICO
COMPLEMENTARIO

MANUAL
DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

2010



Edgar Jesús Miraval Ramos

Director General del Hospital "Víctor Larco Herrera"

Eco. Herlith Rojas Saavedra

Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico

Sra. Ana Campos Sotelo

Jefa del Equipo de Organización de la OEPE

EQUIPO DE TRABAJO:

Dr. Augusto Galarza Anglas

Jefe del Departamento de Apoyo Medico Complementario

Agradecimiento:

A todas las personas de la OEPE y del Departamento de Apoyo Medico Complementario del Hospital "Víctor Larco Herrera", por su valioso aporte en la elaboración de este manual.





INDICE

CAPITULO I

Introducción

CAPITULO II

Objetivos

CAPITULO III

Base Legal

CAPITULO IV

Relación y descripción de los Procedimientos del Departamento de Apoyo Medico Complementario



CAPITULO I

INTRODUCCION

FINALIDAD

La elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Medico Complementario es un documento técnico – administrativo, instrumento del MOF, que permiten al Manual de Organización y Funciones (MOF), al Departamento de Apoyo Medico Complementario y sus respectivos servicios ejecutar sus actividades de manera uniforme, coordinada y eficiente; evitando confusiones y duplicidad de funciones. Es una herramienta de gestión y eje fundamental que integra el sistema de información específica del Departamento de Apoyo Medico Complementario.

El MAPRO del Departamento de Apoyo Medico Complementario del Hospital "Víctor Larco Herrera", tiene como finalidad ser un documento técnico normativo que contiene la descripción detallada de la secuencia de las acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de subprocesos o actividades, en la que intervienen una o mas unidades orgánicas.

El Manual de Procesos y Procedimientos debe ser utilizado como instrumento para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del Plan estratégico de Sistemas de Información del Hospital y del Sector.

ALCANCE

El presente Manual de Procesos y Procedimientos, es de aplicación para todos los Servicios y/o Áreas internas y externas relacionadas con el flujo de información del Departamento de Apoyo Medico Complementario, además incluye los cargos o puestos de trabajo que intervienen, precisando sus responsabilidades y participación para el correcto desempeño del procedimiento.

En la elaboración del presente Manual de Procesos y Procedimientos, se agradece la colaboración de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Equipo de Organización.

La metodología empleada para la elaboración del presente manual ha sido la entrevista y el levantamiento de información según la normatividad vigente.

La elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Apoyo Medico Complementario fue realizada en el mes de Junio del 2010.

CAPITULO II

OBJETIVO DEL MANUAL

Tiene como objetivo establecer los procedimientos de los Procesos y Sistemas Organizacionales Institucionales cuyas actividades son ejecutadas por personal del Departamento de Apoyo Medico Complementario del Hospital "Víctor Larco Herrera", para poder optimizar la organización y el funcionamiento de este Departamento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1.- El Manual de Procedimientos del Departamento de Apoyo Medico Complementario del HVLH, se constituye en una herramienta de gestión que permite, siguiendo una metodología

uniforme, mejorar el cumplimiento de sus funciones y la calidad de atención de los diferentes servicios del Departamento de Apoyo Medico Complementario, haciéndolos mas eficientes.

2.- Garantizar el adecuado funcionamiento del Departamento de Apoyo Medico Complementario para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y Funcionales del Hospital Víctor Larco Herrera.

3.- Organizar y adecuar los procesos, desagregando en subprocesos y cada subproceso en procedimientos administrativos, interrelacionados entre si, los mismos que deberán de ser utilizados como instrumento para la sistematización de los flujos de información de los procesos organizacionales del Departamento de Apoyo Medico Complementario del Hospital Víctor Larco Herrera.

CAPITULO III

BASE LEGAL

1. Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
2. Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
3. Decreto Supremo N° 013-2002-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
4. Resolución Ministerial N° 603 – 2006/ DM - Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.01: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
5. Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de documentos Técnicos Normativos de gestión Institucional".
7. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
8. Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-2007, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.

CAPITULO IV

IDENTIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS

- 4.1.1 PROGRAMACION Y CONTROL DE LA ATENCION EN EL DEPARTAMENTO DE APOYO MEDICO COMPLEMENTARIO.
- 4.1.2 INFORME DE ATENCION EN EL DEPARTAMENTO DE APOYO MEDICO COMPLEMENTARIO.

PROCESO : PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD SUBPROCESO :			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Programación y Control de la Atención en el Departamento de Apoyo Medico Complementario	FECHA : CÓDIGO:	Junio 2010 DAMC-01
PROPÓSITO :	Lograr la programación y control para la normal atención en el Departamento de Apoyo Medico Complementario en el HVLH.		
ALCANCE :	A las Unidades, Servicios del Departamento de Apoyo Médico Complementario, Departamento de Consulta Externa y Oficina de Estadística e Informática.		
MARCO LEGAL :	Ley General de Salud N° 26842 Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA		
ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Numero de quejas de usuarios por atención en el Departamento de Apoyo Medico Complementario	N° de quejas	Registros informáticos / Departamento de Apoyo Medico Complementario	Departamento de Apoyo Medico Complementario
Numero de inasistencia de médicos en el Departamento de Apoyo Medico Complementario con previo aviso o intempestivas	N° de inasistencias	Registros informáticos / Departamento de Apoyo Medico Complementario	Departamento de Apoyo Medico Complementario
NORMAS			
1. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera R.M N° 132-2005/MINSA. 2. Manual de Organización y Funciones del Departamento de Apoyo Medico Complementario R.D. N° 282-DG-HVLH-2007. 3. Directiva N° 007-MIINSA/OGPP-V.02 Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			

INICIO

1. El Jefe del Departamento de Apoyo Medico Complementario deberá de solicitar a los Servicios Asistenciales, la programación mensual de horas efectivas del personal médico para la atención en consultorios externos por especialidad y turnos.
2. Los Servicios asistenciales deberán de elaborar la programación especificando el nombre del médico y el horario de trabajo y deberá de remitirlo a Consultorios Externos con el visto bueno del Jefe del Departamento de Apoyo Medico Complementario.
3. El Jefe del Departamento de Consulta Externa recepcionará la programación y verificará la cobertura de todos los médicos especialistas para la atención correspondiente.
4. De ser conforme la programación se publicará en Consultorios Externos, así como se remitirá una copia al Jefe de Enfermería en Consultorios Externos para la programación del personal técnico de Enfermería.
5. El Jefe del Departamento de Apoyo Medico Complementario supervisara de manera inopinada el cumplimiento de la programación diaria.
6. Si existe ausencia de un medico con previo aviso, deberá de comunicar a Consultorios Externos para la restricción en la atención de los pacientes.

FIN.

ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de programación de hora efectiva en consultorio externo	Departamento y Servicios Asistenciales	Mensual	Mecanizado

SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe de restricción de atención en consultorio externo	Departamento de Apoyo Medico Complementario	Mensual	Mecanizado

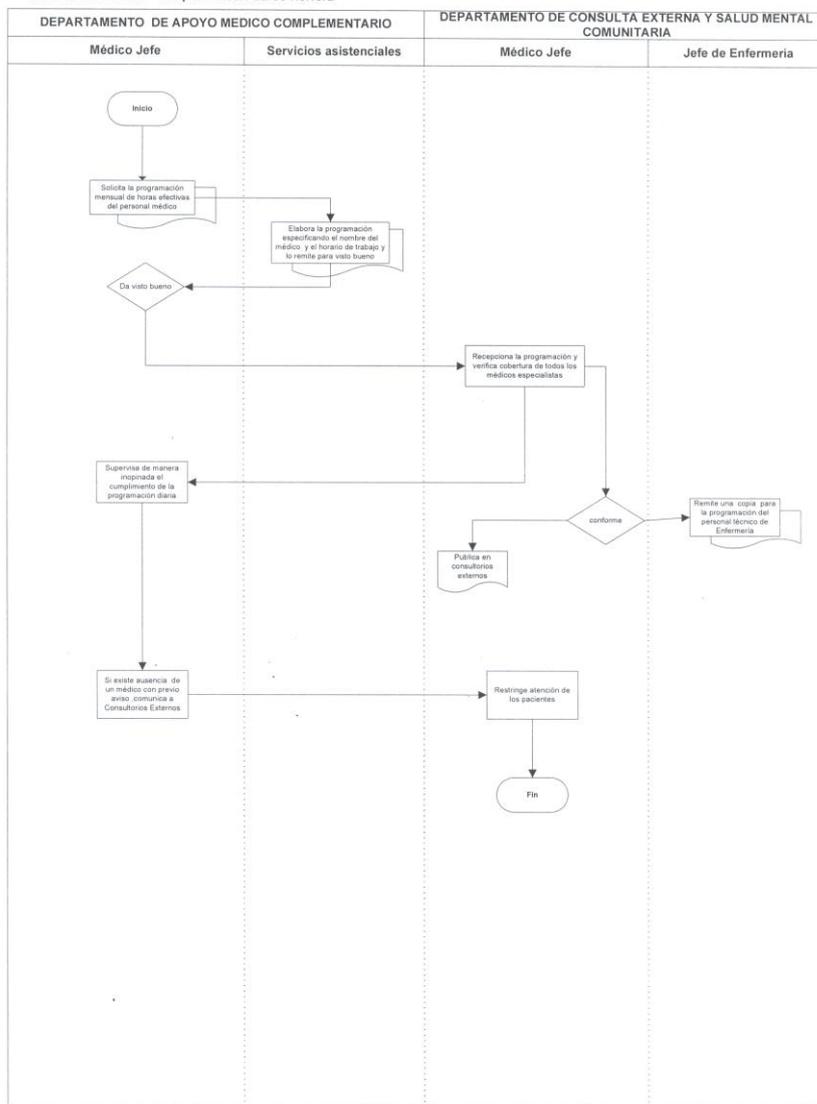
DEFINICIONES :

REGISTROS :

ANEXOS : Flujograma del Procedimiento

Procedimiento: PROGRAMACION Y CONTROL DE LA ATENCION EN EL DEPARTAMENTO DE APOYO MEDICO COMPLEMENTARIO

Ministerio de Salud – Hospital Victor Larco Herrera*



PROCESO : PROTECCIÓN RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD			
SUBPROCESO :			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Informe de Atención en Consultorios Externos el Departamento de Apoyo Médico Complementario	FECHA : CÓDIGO:	Junio 2010 DAMC-02
PROPÓSITO :	Lograr la elaboración del informe del rendimiento del trabajo medico en los consultorios externos para el mejoramiento de la atención en el HVLH.		
ALCANCE :	A las Unidades, Servicios del Departamento de Apoyo Médico Complementario, Departamento de Consulta Externa y Oficina de Estadística e Informática.		
MARCO LEGAL :	Ley General de Salud N° 26842 Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA		
ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Tiempo de espera para la atención	Horas	Registros informáticos / Departamento de Apoyo Médico Complementario	Departamento de Apoyo Médico Complementario
Informe de rendimiento de trabajo medico	N° de informes presentados	Registros informáticos / Departamento de Apoyo Médico Complementario	Departamento de Apoyo Médico Complementario
NORMAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera R.M N° 132-2005/MINSA. 2. Manual de Organización y Funciones del Departamento de Nutrición y Dietética R.D. N° 282-DG-HVLH-2007. 3. Directiva N° 007-MIINSA/OGPP-V.02 Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA 			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			



INICIO

1. El Médico del consultorio del Departamento de Apoyo Médico Complementario, al culminar su turno deberá llenar la hoja de registro diario de atención y otras actividades (HIS), sellado y firmado.
2. La técnica de enfermería del consultorio deberá adjuntar los tickets de atención y la contraseña a la hoja HIS y dejar otros documentos en el buzón de la Jefatura de Consultorios Externos Adultos.
3. El jefe del departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria deberá verificar de manera aleatoria si todos los consultorios dejaron sus documentos y se encuentran completos.
4. El área de tesorería de la Oficina de Economía deberá recoger los documentos de Consulta Externa de Adultos y contabilizar registrando los resultados en el parte diario de entrega de HIS, ticket y contraseña.
5. El área de tesorería de la Oficina de Economía deberá revisar y registrar los y enviar las hojas HIS a registros de la Oficina de Estadística e Informática.
6. El área de registro de la Oficina de Estadística e Informática deberá recibir el HIS, procesar la información y emitir el reporte estadístico.
7. El jefe de la Oficina de Estadística e Informática deberá consolidar y emitir el informe a la Dirección General y Consultorios externos adultos la primera semana de cada mes.
8. Consultorios externos deberá de analizar los resultados estadísticos e indicadores, elaborar el informe cuantitativo y cualitativo con sugerencias de mejora para la producción de consulta externa y remitir al Jefe del Departamento de Apoyo Médico Complementario.
9. El Jefe del Departamento de Apoyo Médico Complementario deberá recibir, analizar y proponer las actividades para el mejoramiento continuo.

FIN

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Hoja de Registro Diario de Atención y otras Actividades (HIS)	Médico de Consultorios Externos del Departamento de Servicios Médico Complementarios	Mensual	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Informe rendimiento del trabajo medico en C/E	Departamento de Servicios Médicos Complementarios	Mensual	Manual
DEFINICIONES (13) :	Programación: Se entiende por programación, al personal Médico programado para atender en Consultorios Externos durante un mes.		
REGISTROS (14) :	Hoja HIS		
ANEXOS (15) :	Flujograma del Procedimiento		





Ministerio de Salud - Hospital "Víctor Larco Herrera"

Procedimiento: INFORME EN ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS EL DEPARTAMENTO DE APOYO MEDICO COMPLEMENTARIO

