

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 160 - 2009-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 04 de Septiembre del 2009

VISTO, el Memorando N° 416-DEPE-HVLH-2009, emitido por el Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico, quien solicita aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:



Que, el artículo 2° de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud, es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona desde su concepción hasta su muerte natural;



Que, el artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA. Dispone, que la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, es el órgano técnico normativo en los procesos y procedimientos relacionados, entre otros a las actividades de la salud mental;



Que, mediante el documento del VISTO, el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; ha propuesto para su aprobación el proyecto de **Manual de Procesos y Procedimiento del Departamento de Psicología**, con la finalidad de contribuir a la mejor atención de prestación de salud mental, del paciente, familia y comunidad, en el Hospital "Víctor Larco Herrera";

Con la aprobación de la Dirección General y con el visado de la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Jefatura del Departamento de Psicología y Dirección de la Oficina de Asesoría Jurídica; y

V. B.

De conformidad con lo previsto en el literal c) 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 Psicología**, del Hospital "Víctor Larco Herrera", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.



Artículo 2°.- Encargar a la Sub Dirección General, a través de la Jefatura del Departamento de Psicología: la difusión, supervisión e implementación del **Manual de Procesos y procedimientos del Departamento de Psicología**.

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 VÍCTOR LARCO HERRERA

.....
Dra. Cristina Eguiguren Li
Directora General
CMP. 17899 R.M.E. 8270

CAEL//AESG/msm.

Distribución:

- Dirección General
- Sub Dirección General
- Dirección Ejecutiva de Administración
- Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Jefe del Departamento de Adicciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Órgano de Control Institucional
- Archivo

HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

**MANUAL
DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

2009



INDICE

Capitulo I : Introducción.

Capitulo II : Objetivo del Manual.

Capitulo III : Base Legal

Capitulo IV : Procedimiento

Código.

Objetivo de Procedimiento.

Alcance.

Base Legal.

Índice de Performance.

Normas de Operaciones.

Descripciones del Procedimiento.

Entradas.

Salidas.

Definiciones (Glosario de Términos)

Registros.

Anexos (Diagrama de Flujo del Procedimiento.)



CAPITULO I

INTRODUCCION

El Manual de Procesos y Procedimientos es un documento normativo de gestión institucional, de carácter instructivo e informativo que nos va permitir el eficiente funcionamiento del Departamento de Psicología y de la Institución.

Utilizando el método de solución de problemas se puede evitar confusiones y duplicidad de procedimientos, así se está acorde con los lineamientos generales del MINSA.

La metodología utilizada para la elaboración de este trabajo (Manual de Procedimiento y Procesos) ha sido reuniones de trabajo, debates y propuesta elaboración de formatos y transcripción, además se ha realizado obedeciendo la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva de la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.



CAPITULO II

OBJETIVO DEL MANUAL

Normar el contenido y el proceso de formulación de los Manuales de Procedimiento, para la ejecución de todas las actividades organizacionales de la oficina del Departamento de Psicología, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos y funciones a desempeñar.

FINALIDAD

El presente manual de procesos y procedimientos del Departamento de Psicología del hospital "Víctor Larco Herrera", es un documento normativo de gestión que sirve como instrumento para el desempeño funcional de los procedimientos realizados por el departamento de psicología, siguiendo una metodología acorde con lo planteado y de esta manera mejorar la calidad de la atención que brinda esta unidad orgánica.

ALCANCE

El Departamento de Psicología y todos los servicios a su cargo, por tanto es de importancia que se debe tener conocimiento y cumplimiento obligatorio de todos sus integrantes.

AMBITO DE APLICACIÓN

Órgano de Línea Intermedio, encargado de sistematizar las acciones de Psicología, dentro del programa de Salud Mental que desarrolla el Hospital de acuerdo a los niveles de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación al paciente, familia y comunidad.

Además se encuentra interrelacionado con los diferentes departamentos y servicios en los cuales se desempeña la labor del profesional en psicología.

El Departamento de Psicología es el órgano encargado de sistematizar las acciones de Psicología, dentro del programa de Salud Mental que desarrolla el Hospital.

Tiene la responsabilidad de velar porque se cumplan todos estos procesos.



CAPITULO III

BASE LEGAL

La aplicación de la presente Directiva se sujeta a lo prescrito en las siguientes normas:

1. Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud.
2. Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General
3. Decreto Supremo N° 013-2002-SA – Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud.
4. Decreto Supremo N° 023-2005-SA – Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modifica el Reglamento de la Ley 27657.
5. Decreto supremo N° 043-2004-PCM – Lineamientos para la formulación y aprobación del Cuadro para Asignación de Personal – CAP, de la Instituciones de la Administración Pública.
6. Decreto Legislativo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
7. Decreto Supremo N° 005-90-PCM – Reglamento de la Ley de carrera Administrativa.
8. Decreto Supremo N° 74-95-PCM – Disposiciones referidas a la transferencia de funciones desempeñadas por el INAP.
9. Resolución Jefatural N°- 095-95-INAP/DNR – Aprueba la Directiva N° 001-95-INAP/DNR – Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones.
10. Resolución Jefatural N° 109-95- INP/DNR – Aprueba la Directiva N° 002-95-INAP/DNR Lineamientos Técnicos para Formular los Documentos de Gestión en un Marco de Modernización Administrativa.
11. Resolución Ministerial N° 1160-2004/MINSA – Aprueba Disposiciones Complementarias para la elaboración y aprobación del cuadro para Asignación de Personal.
12. Ley del trabajo del Psicólogo N° 28369
13. Reglamento de la Ley de trabajo del Psicólogo, D.S. N° 007-2007-SA
14. Ley N° 23536 de profesionales de la Salud.



CAPITULO IV

IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

1. EVALUACIÓN DEL PERSONAL PSICOLOGO.
2. EVALUACIÓN DEL INTERNO DE PSICOLOGÍA.
3. PROGRAMACIÓN DE TURNO MAÑANA/TARDE PARA EL PROFESIONAL PSICOLOGICO.
4. PROGRAMACIÓN DE TURNO DE AETAS PARA EL PROFESIONAL PSICOLOGICO.
5. CAMBIO DE TURNOS.
6. PROGRAMACIÓN DE VACACIONES.





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso: IDENTIFICACION DEL PERSONAL PSICOLOGO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	EVALUACION DEL PERSONAL PROFESIONAL PSICOLOGO	FECHA :	19-08-2009
		CÓDIGO :	4.1

PROPÓSITO : Evaluar el nivel del desempeño laboral, carencias, fortalezas del personal profesional.

ALCANCE : DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

MARCO LEGAL :

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº DE EVALUACION	EVALUACION	OFICINA DE PERSONAL	JEFATURA DE PSICOLOGIA

NORMAS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

1. El jefe del dpto. convocar a reuniones a jefes y coordinadores para identificar:
 - 1.1. Nivel del desempeño laboral y aprendizaje.
 - 1.2. Carencias del Servicio.
 - 1.3. Fortalezas del Personal, de Psicología y servicios.
 - 1.4. Cumplimiento de las actividades.
2. La jefatura Formular objetivos de las Guías.
3. Diseñar el formato de las Guías.
4. Consolidar los datos obtenidos.
5. Presentar el Informe a la oficina de Personal.
6. Fin del Procedimiento.



ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
PROC. DE EVAL. PERS.	OFICINA DE PERSONAL	SEMESTRAL	MECANIZADA

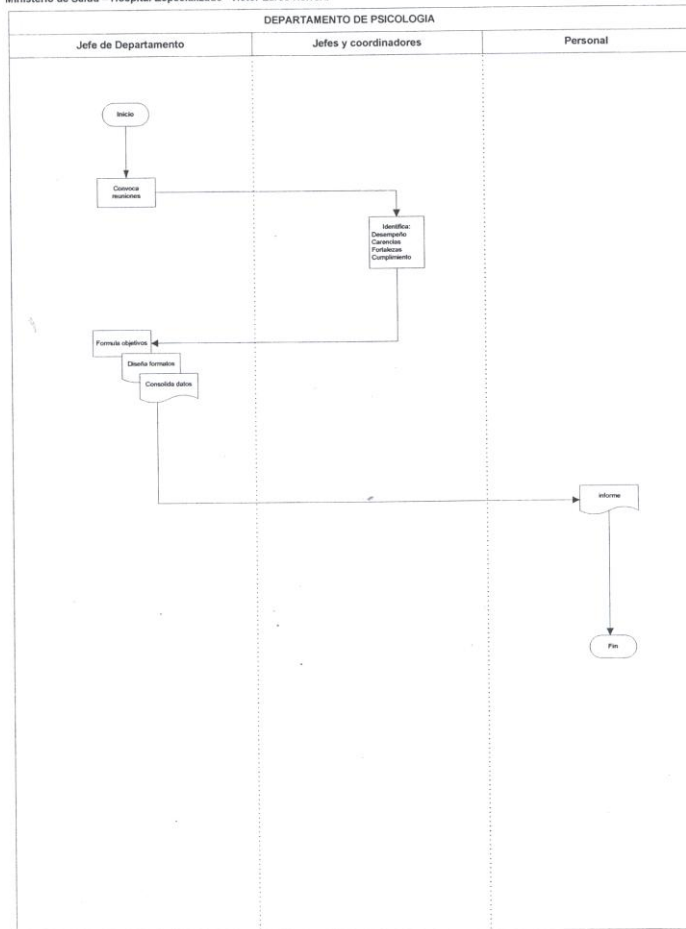
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
EVALUACIÓN DE PERSONAL	OFICINA DE PERSONAL	SEMESTRAL	MECANIZADO

DEFINICIONES :	EVALUACIÓN
REGISTROS :	Hoja de Evaluación de Personal
ANEXOS :	Flujograma



PROCEDIMIENTO: EVALUACION DEL PERSONAL PROFESIONAL PSICOLOGO

Ministerio de Salud – Hospital Especializado "Victor Larco Herrera"





Ficha de Descripción de Procedimiento

PROCESO : IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	EVALUACIÓN DEL INTERNO DE PSICOLOGIA	FECHA :	19-08-2009
		CÓDIGO :	4.2

PROPÓSITO : Capacitar é Identificar el nivel del desempeño laboral, carencias fortalezas del personal interno de psicología en los servicios.

ALCANCE : DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

MARCO LEGAL :

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº DE EVALUACIÓN INTERNOS DE PSICOLOGIA	EVALUCACIONES DE INTERNOS DE PSICOLOGIA	Oficina de Docencia e Investigación, DPTO PSICOLOGIA	Psicólogo

NORMAS

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

1. El coordinador Convoca a reuniones mensuales con los Supervisores para identificar:
 - 1.1. Nivel de desempeño laboral y aprendizaje.
 - 1.2. Carencias del servicio.
 - 1.3. Fortalezas del personal, internos de Psicología.
 - 1.4. Cumplimiento con las actividades.
2. El coordinador evalúa el trabajo realizado, por el Supervisor.
3. Luego Consolidan los datos obtenidos.
4. El coordinador presenta los datos obtenidos al jefe del Departamento.
5. Luego toda esta información se deriva a la jefatura de la Oficina Docencia e Investigación.
6. Fin del procedimiento.



ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
EVALUACION DE INTERNOS	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA	SEMESTRAL	MECANIZADO

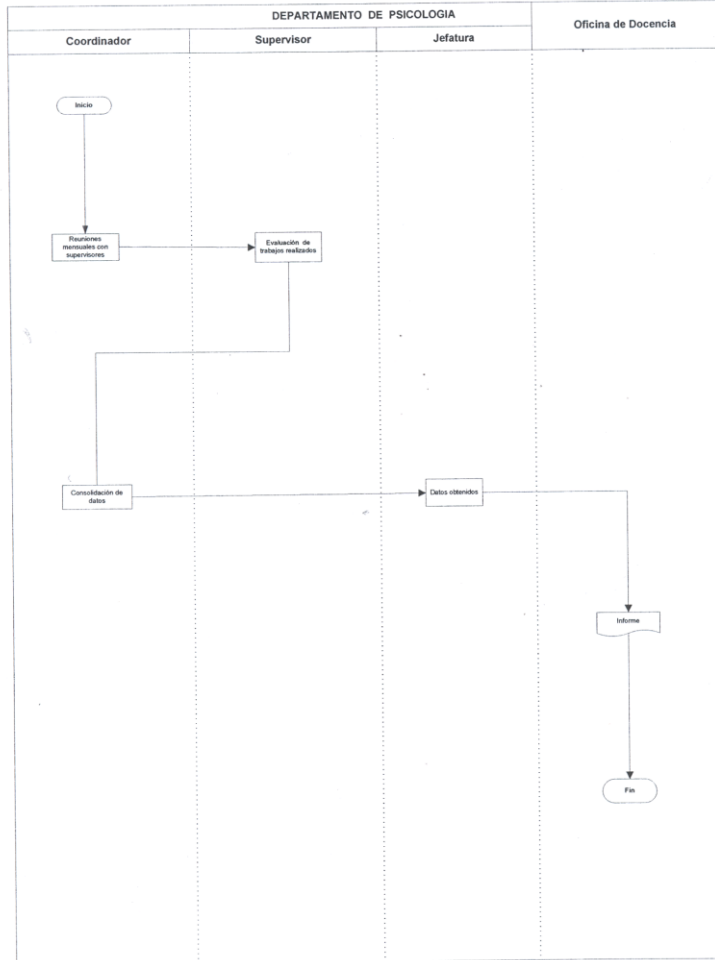
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
EVALUACION DE INTERNOS	OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN, DPTO PSICOLOGIA	SEMESTRAL	MECANIZADO

DEFINICIONES :	
REGISTROS :	FICHA DE EVALUACIÓN DE INTERNOS
ANEXOS :	FLUJOGRAMA



PROCEDIMIENTO : EVALUACION DEL INTERNO DE PSICOLOGIA

Ministerio de Salud – Hospital Especializado "Victor Larco Herrera"





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso: IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Programación Mensual de Turnos de MAÑANA/TARDE para el Profesional Psicólogo de los diferentes Servicios.	FECHA :	19-08-2009
		CÓDIGO :	4.3

PROPÓSITO :	Programar y Distribuir los turnos Mañana/Tarde en la Consulta Externa por la demanda de pacientes citados que no se cubre con las AETAS programadas en el turno tarde
ALCANCE :	Se relaciona con la atención Psicológica en Consulta Externa
MARCO LEGAL :	

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de TURNOS PROGRAMADOS	TURNOS	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA	Jefatura de Psicología

NORMAS :
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS



INICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con las jefaturas y coordinadores hasta los primeros 15 días del mes la necesidad de los servicios del hospital en función al cuadro de necesidades y distribución del personal. 2. El Psicólogo presenta el día 15 la programación de Turnos Mañana/Tarde a los Coordinadores. 3. Los Coordinadores remiten la programación respectiva a la Jefatura. 4. Revisión y Envío de la programación por el jefe del Departamento de Psicología para ser aprobado por la Dirección General 5. Establecer días fijos de atención del Psicólogo en Consulta Externa previa coordinación. 6. Cumplir con enviar el rol de programación a la unidad de personal en la fecha correspondiente que varía entre los días 20 y 25 del mes anterior. 7. Publicar el Rol de programación el 1º día de cada mes vigente en un lugar visible para el conocimiento del personal. 8. Fin del procedimiento.
--------	---

ENTRADA			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Turnos de M/T	Servicio de Psicología	Mensual	MECANIZADO

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Turnos de M/T	Oficina Personal	Mensual	MECANIZADO

DEFINICIONES :	
REGISTROS :	Rol de turnos mensual
ANEXOS :	Flujograma





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso : IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Programación Mensual de Turnos de AETA para el Profesional Psicólogo de los diferentes Servicios.	FECHA :	19-08-2009
		CÓDIGO :	4.4

PROPÓSITO : Programar y Distribuir los turnos en los diferentes servicios que se brinda atención Psicológica para optimizar la calidad de atención.

ALCANCE : Se relaciona con la atención Psicológica en Consulta Externa.

MARCO LEGAL :

INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de TURNOS PROGRAMADOS	TURNOS	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA	Jefatura de Psicología

NORMAS



DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con las jefaturas y coordinadores hasta los primeros 15 días del mes. 2. Presentar el día 15 la programación de Turnos AETA (Asignación Extraordinaria por trabajo Asistencial) de los profesionales Psicólogos. 3. Revisión y Envío de la programación por el jefe del Departamento de Psicología para ser aprobado por la Dirección General 4. Establecer días fijos de atención del Psicólogo en Consulta Externa previa coordinación. 5. Cumplir con enviar el rol de programación a la unidad de personal en la fecha correspondiente que varía entre los días 20 y 25 del mes anterior. 6. Enviar el rol de programación a los diferentes Jefaturas donde está asignado el profesional Psicólogo 7. Publicar el Rol de programación el 1º día de cada mes vigente en la vitrina de la Jefatura del DPTO de Psicología para el conocimiento del personal. 8. Fin del procedimiento.

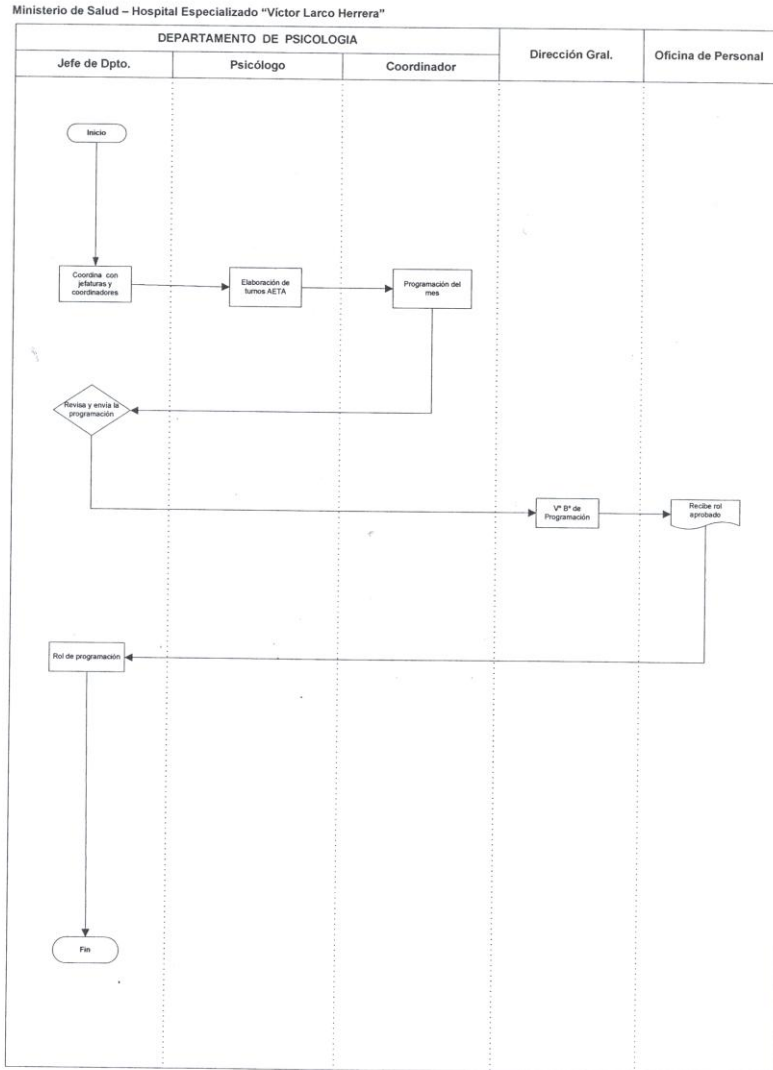
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Turnos de AETA	Servicio de Psicología	Mensual	MECANIZADO

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Turnos de AETA	Oficina Personal	Mensual	MECANIZADA

DEFINICIONES	:	
REGISTROS	:	Rol de Turnos Mensuales
ANEXOS	:	Flujograma



PROCEDIMIENTO : PROGRAMACION MENSUAL DE TURNOS DE AETA





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso : **IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	CAMBIOS DE TURNOS	FECHA :	19-08-02009
		CÓDIGO :	4.5

PROPÓSITO :	Redistribuir , en caso necesario, al personal psicólogo para El Cumplimiento de las actividades psicológicas del Departamento de Consulta Externa
ALCANCE :	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA
MARCO LEGAL :	

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de CAMBIOS DE TURNOS	CAMBIOS DE TURNOS	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA	JEFATURA

NORMAS
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS



1. Presentar el cambio de turno por escrito a través de un memorando por triplicado.
2. Al presentar el cambio, dicho documento debe llevar la firma del solicitante.
3. El cambio debe ser presentado con 48 horas de anticipación.
 - 3.1. Si es presentado con 48 horas de anticipación sigue el proceso.
 - 3.2. Si no es presentado con anticipación volver al inicio.
4. El psicólogo jefe del servicio y/o coordinador debe verificar y modificar el cambio en su rol de turnos del servicio.
5. El cambio de turno pasará al Departamento de psicología después de la visación por el Psicólogo jefe del servicio y/o Coordinador.
6. El cambio de turno de los Psicólogos se realiza directamente en el Departamento de Psicología donde serán visados.
 - a) Si el memorando es aceptado sigue el proceso.
 - b) Si no es aceptado, será devuelto al solicitante.
7. La jefatura recibirá el cambio por triplicado y se enviará una a la oficina de persona, una para el Departamento de origen y otra para el interesado.
8. Fin de procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
CAMBIO DE TURNOS	Servicios de Psicología	EVENTUAL	FLEXIBLE

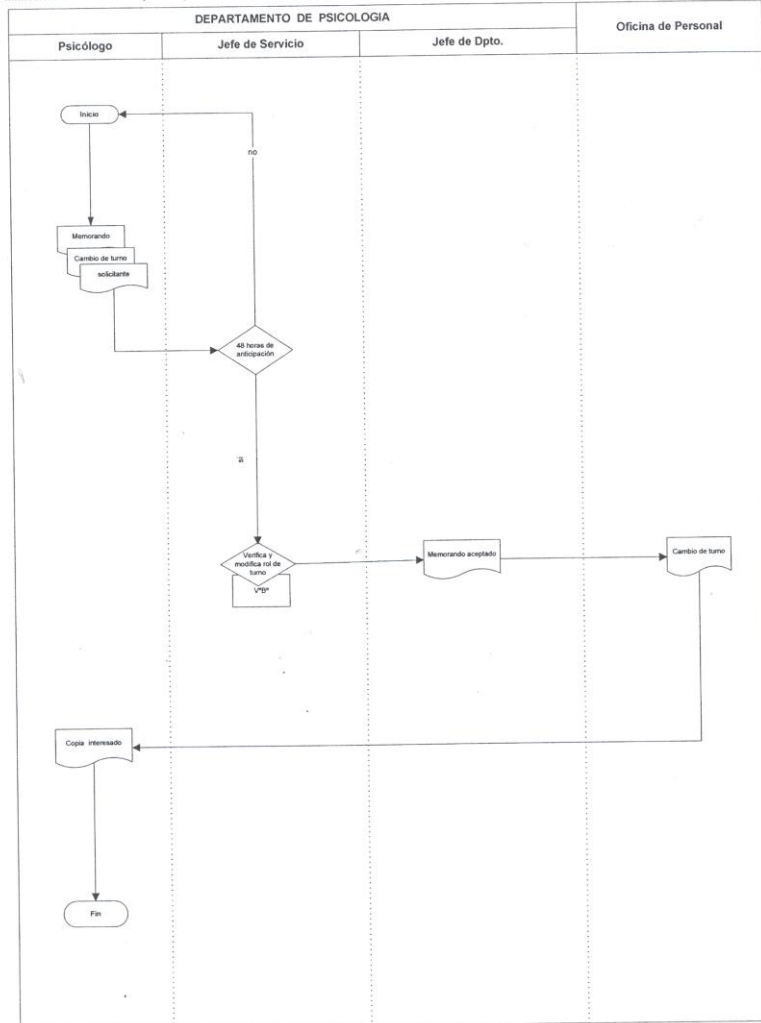
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
CAMBIO DE TURNOS	Oficina de Personal	Mensual	MECANIZADA

DEFINICIONES	:	
REGISTROS	:	Memorando
ANEXOS	:	Flujograma



PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE TURNO

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Victor Larco Herrera”





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso : IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	PROGRAMACION DE VACACIONES	FECHA :	19-08-2009
		CÓDIGO :	4.6

PROPÓSITO :	Asegurar el número de personal de acuerdo al requerimiento de los servicios durante el año calendario para garantizar la atención continua y oportuna de los pacientes.
ALCANCE :	UNIDAD ORGANICA
MARCO LEGAL :	

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº DE PSICOLOGOS PROGRAMADOS	PROGRAMACIÓN	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA	PSICOLOGO

NORMAS
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



INICIO	La oficina de Personal solicita la programación de vacaciones en el mes de Noviembre que será con un año de anticipación previa comunicación.	
	1.	La jefatura del Departamento Programa las Vacaciones del jefe, Coordinadores y de la Secretaria
	2.	La programación de las Vacaciones de los Psicólogos en su área correspondiente está a cargo de los jefes de Servicio y/o coordinadores.
	3.	La jefatura realiza la preinscripción del personal en los servicios de acuerdo a las necesidades.
	4.	La jefatura distribuye en forma equitativa al personal en los meses de mayor demanda: enero, febrero, marzo, agosto y diciembre dando prioridad al personal que no ha gozado de vacaciones en esos meses, procediéndose al sorteo si es necesario.
	5.	La jefatura presenta la programación de vacaciones en el formato establecido, considerando el nombre completo, mes cargo, nivel, firma del trabajador y personal responsable.
	6.	La jefatura envía Formato a la Oficina de Personal previa revisión y aprobación del Departamento de Psicología. La copia se publicará en cada servicio.
	7.1	La Oficina de Personal revisa el formato de vacaciones y lo programa para el año correspondiente.
	7.	Fin del procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
PROGRAM. DE VACACIONES	OFICINA DE PERSONAL	ANUAL	MECANIZADA

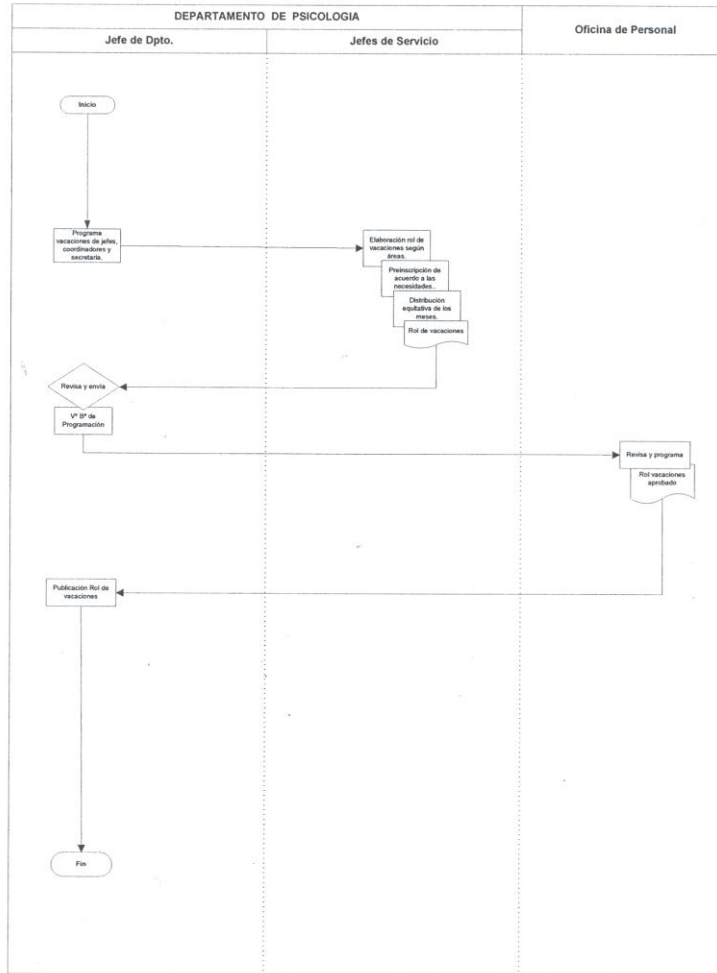
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
PROGRAM. DE VACACIONES	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.	ANUAL	MECANIZADA

DEFINICIONES :	
REGISTROS :	Ninguno
ANEXOS :	Flujograma



PROCEDIMIENTO : PROGRAMACION DE VACACIONES

Ministerio de Salud – Hospital Especializado "Victor Larco Herrera"



CAPITULO IV

RESPONSABILIDADES:

El presente Manual de procesos y procedimientos que se trabaja en el Departamento de Psicología que depende de la Dirección General, es de tipo tanto Administrativo como Asistencial en el cual se programa y organiza toda las actividades que se desarrolla en el Departamento y tiene autoridad sobre el personal Profesional de Psicología en todas los servicios:

Brindando siempre una atención oportuna con Calidad y Calidez.

Hace que se cumplan las evaluaciones en los plazos establecidos.

Al elaborar los informes cuidar siempre que tenga una información clara precisa, que aporte lo que es el proceso de la atención al paciente.

El Departamento Administra las funciones que tiene que cumplir de acuerdo a las Normas y Leyes.

DISPOSICIONES FINALES:

El Departamento de Psicología solicita la Actividad final:

8. La implementación y puesta en marcha de la Ley del Psicólogo como consta en :
 1. Ley del trabajo del psicólogo N° 28369
 2. Reglamento de la Ley de trabajo del Psicólogo, D.S. N° 007-2007-SA

ANEXOS:

1. FLUJOGRAMAS
2. FORMATOS PSICOLOGICO:
3. REGISTROS DE ATENCIÓN
4. ENTREVISTA PSICOLOGICA
5. EVALUACIÓN
6. TRATAMIENTO
7. INFORMES PSICOLOGICOS
8. CONSOLIDADOS, ETC.

