

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

### RESOLUCION DIRECTORAL

N° 212 - 2010-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 20 de Agosto del 2010

VISTOS; el Memorando N° 251-DNYA-HVLH-10 emitido por la Jefa del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente y la Nota Informativa N° 025-OEPE-HVLH-2010 elaborada por la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657, se establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, los mismos que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Asimismo, señala que los sub procesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2002-SA, se aprueba el Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud, en el cual se establece como componente básico de cada proceso organizaciones a los usuarios externo e interno, cuya satisfacción es el objetivo funcional asignado al proceso organizaciones; los funcionarios que están a cargo del diseño, rediseño y mejora continua del proceso organizaciones asignado para logara en su objetivo funcional, y el objetivo funcional general del procesos y los objetivos funcionales específicos de los sub procesos.

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 asignados al 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, asimismo, el artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones precitado, establece que la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es la encargada del planeamiento estratégico y operativo, del proceso presupuestario, costos, diseño, organización y sistema de inversión pública; depende de la Dirección General y tiene asignados objetivos funcionales, siendo uno de ellos, inciso d) Lograr el diagnóstico y análisis organizacional para formular y mantener actualizados los documentos de gestión, en cumplimiento a las normas vigentes;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales N° 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, siendo de observancia obligatoria por las entidades que mantienen dependencia técnica y funcional en el ámbito nacional.



MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Víctor Larco Herrera

Sra. DALIA GRAJEDA FUENTES  
FEDATARIA  
R.D. N° 212-2010-DG-HVLH

20/08/10



**COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

Asimismo, en el numeral 5.6 de la Directiva antes acotada, establece formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad, a fin de lograr el cumplimiento a los objetivos y funciones; el mismo que se deberá elaborar considerando los incisos a), b), c) y d) del numeral 5.6.2 de la citada directiva;

Que, a través de Resolución Directoral N° 226-2009-DG-HVLH, se aprobó el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente del Hospital "Victor Larco Herrera";

Que, mediante documento de visto, el Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente y la Oficina Ejecutiva de Planeamientos Estratégico, solicitan a esta Dirección General la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psiquiatría Niños y Adolescentes;

Que, el Manual de Procesos y Procedimientos de cada departamento, es un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de sub procesos o actividades, en los que interviene una o mas unidades orgánicas de nuestra Entidad;

Que, asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos constituye un instrumento que posibilita normar los procedimientos para que los departamentos garanticen la adecuada prestación de servicios de salud;

Que, en consecuencia por convenir a los intereses funcionales e 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 citado Departamento señalado en el párrafo precedente, mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Estando a lo informado por el Departamento de Psiquiatría Niños y Adolescentes;

Con el visto bueno del Sub Director General, del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica y del Jefe de Departamento de Psiquiatría de Niños y Adolescentes del Hospital "Victor Larco Herrera"; y,

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud; el Decreto Supremo N° 013-2002-SA Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud; la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 - Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, aprobada por Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales N° 809-2006/MINSA, N° 205-2009/MINSA y N° 317-2009/MINSA; en concordancia con lo señalado en el literal c) y d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Victor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psiquiatría Niños y Adolescentes del Hospital "Victor Larco Herrera", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución:

- Departamento de Psiquiatría Niños y Adolescentes, el mismo que consta de doce (12) páginas.

Artículo 2°.- Encargar a la Sub Dirección General, en coordinación con la Jefatura del Departamento de Psiquiatría Niños y Adolescentes, la difusión, supervisión e implementación del Manual de Procesos y Procedimientos de dicho Departamento.



MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Victor Larco Herrera

Sra. DALIA GRAJEDA FUENTES  
FEDATARIA

R.D. N° 215-2007-DG-HVLH

2008/10



COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Artículo 3º.- 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  
*[Signature]*  
EDGARO MIRAVAL ROJAS  
DIRECTOR GENERAL  
C.R.P. 1227 R.N.E. 8617

EJMR/LAVS/HRS/FJ/A

Distribución:

- ☐ Dirección General
- ☐ Sub Dirección General
- ☐ Dirección Ejecutiva de Administración
- ☐ Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- ☐ Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ Departamento de Psiquiatría Niños y Adolescentes
- ☐ Archivo



MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Víctor Larco Herrera

Sra. DALIA GRAJEDA FUENTES  
FEDATARIA  
R.D. Nº 215-2007-DG-HVLH

20/09/10



HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

DEPARTAMENTO DE  
PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y  
ADOLESCENTE

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

2010



**Dr. 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 María ampos Sotelo**  
Jefa del Equipo de Organización de la OEPE

**EQUIPO DE TRABAJO:**

Dra. Gisella Vargas Cajahuanca  
Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente

**Agradecimiento:**

A todas las personas de la OEPE y del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente 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 Psiquiatría  
del Niños y Adolescentes



## CAPITULO I

### INTRODUCCION

#### FINALIDAD

La elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psiquiatría del Niño y del Adolescente es un documento técnico – administrativo, instrumento del MOF, que permiten al Manual de Organización y Funciones (MOF), al Departamento de Psiquiatría del Niño y del Adolescente 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 Psiquiatría del Niño y del Adolescente.

El MAPRO del Departamento de Psiquiatría del Niño y del Adolescente del Hospital "Victor 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 más 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 Psiquiatría del Niño y del Adolescente, 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 Psiquiatría del Niño y del Adolescente 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 Psiquiatría del Niño y del Adolescente 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 Psiquiatría del Niño y del Adolescente 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 Psiquiatría del Niño y del Adolescente, haciéndolos más eficientes.
- 2.- Garantizar el adecuado funcionamiento del Departamento de Psiquiatría del Niño y del Adolescente 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 desagregado 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 Psiquiatría del Niño y del Adolescente 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".
6. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
7. Resolución Directoral N° 226-DG-2009-HVLH, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Psiquiatría del Niños y Adolescente 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 PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.
- 4.1.2 INFORME DE ATENCION EN EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.



PROCESO : PROTECCION, RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Programación y Control de la Atención en el Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	FECHA :	Junio 2010
		CÓDIGO :	DPNA- 001
PROPÓSITO :	Lograr la programación y control para la normal atención en el Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente en el Hospital Víctor Larco Herrera".		
ALCANCE :	A los Órganos de Dirección, Control, Asesoría, Apoyo y de Línea del HVLH.		
MARCO LEGAL :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Salud N° 26842</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su reglamento D.S. N° 013-2002-SA.</li> </ul>		
<b>ÍNDICES DE PERFORMANCE</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Número de quejas de usuarios por atención en el Departamento de Psiquiatría del Niño y el Adolescente	N° de quejas	Registros informáticos/ Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente
Número de inasistencia de médicos en el Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente con previo aviso o intempestivas	N° de inasistencias	Registros informáticos/ Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente
<b>NORMAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera –R.M. N° 132-2005-MINSA.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Logística del Hospital Víctor Larco Herrera R.D.N° 226-DG-2009-HVLH.</li> <li>• Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA y sus modificatorias R.M. N° 205-2009/MINSA y la R.M.N°317-2009/MINSA.</li> </ul>			



DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> <li>El Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente deberá de solicitar la programación mensual de horas efectivas del personal médico y profesional no médico de la salud para la atención en Consultorios Externos y Adolescentes por especialidad y turno.</li> <li>Los servicios asistenciales deberán de elaborar la programación especificando el nombre del médico y los profesionales de la salud no médicos y el horario de trabajo y deberá de remitirlo a la Jefatura del Departamento.</li> <li>El Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente recepcionará la programación y verificará que todos los médicos especialistas y el resto de profesionales de la salud estén programados para la atención correspondiente.</li> <li>De ser conforme la programación se publicará en Consultorios Externos de Niños y Adolescentes, así como se remitirá una copia al Jefe de Enfermería en Consultorios Externos de Niños y Adolescentes para la programación del personal técnico de Enfermería.</li> <li>El Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente supervisará de manera inopinada el cumplimiento de la programación diaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>Si existe ausencia de un médico o profesional de la salud con previo aviso, deberá comunicar a la Enfermera de Consultorios Externos de Niños y Adolescentes para la restricción en la atención de los pacientes.</li> <li>Si existe ausencia intempestiva del personal médico o profesional de la salud, deberá comunicar al Departamento correspondiente y solicitar el perifoneo, solicitando al médico y/o profesional de la salud acercarse al Consultorio. La Jefatura correspondiente deberá verificar la ausencia del médico y/o profesional de la salud y enviar reemplazo para la atención en Consultorios Externos de Niños y Adolescentes. Si no existe médico y/o profesional de la salud para reemplazarlo deberá comunicar inmediatamente al Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente. El Jefe Enfermero de Consultorios Externos de Niños y Adolescentes deberá orientar al paciente para la formulación de la queja por ausencia de médicos y/o profesional de la salud en los Consultorios y elaborar el informe de ocurrencias para remitirlo al Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente.</li> </ul> </li> <li>El Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente mensualmente deberá elaborar el informe de restricción de consulta y ausencia sin previo aviso.</li> </ol>
FIN	

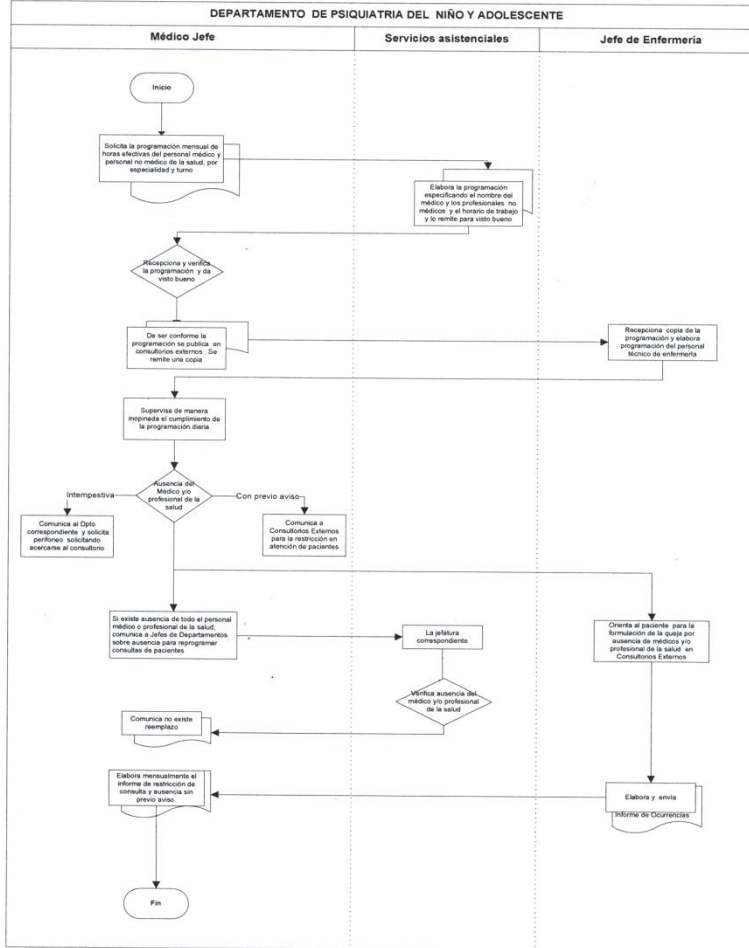
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Hoja de registro diario de atención y otras actividades (HIS)	Médico de consultorios Externos del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Mensual	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe de rendimiento del trabajo médico en Consulta Externa de Niños y Adolescentes	Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Mensual	Manual

DEFINICIONES :	
REGISTROS :	
ANEXOS :	Flujograma.



Procedimiento: PROGRAMACION ,CONTROL DE LA ATENCION EN EL DEPARTAMENTO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE  
 Ministerio de Salud – Hospital Victor Larco Herrera\*



PROCESO : PROTECCION, RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	<b>Informe de Atención en el Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente</b>	FECHA :	Junio 2010
		CÓDIGO :	DPNA- 002
PROPÓSITO :	Lograr la elaboración del informe del rendimiento del trabajo medico en los Consultorios Externos de Niños y Adolescentes para el mejoramiento de la atención en el Hospital Víctor Larco Herrera".		
ALCANCE :	A los Órganos de Dirección, Control, Asesoría, Apoyo y de Línea del HVLH.		
MARCO LEGAL :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley General de Salud N° 26842</li> <li>Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su reglamento D.S. N° 013-2002-SA.</li> </ul>		
ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Tiempo de espera para la atención	N° de Horas	Registros informáticos/ Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente
NORMAS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera –R.M. N° 132-2005-MINSA.</li> <li>Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Logística del Hospital Víctor Larco Herrera R.D.N° 226-DG-2009-HVLH.</li> <li>Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA y sus modificatorias R.M. N° 205-2009/MINSA y la R.M.N°317-2009/MINSA.</li> </ul>			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
INICIO			
1.	El médico del Consultorio del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente, 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 del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente.		
3.	El Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente deberá verificar de manera aleatoria si todos los consultorios dejaron sus documentos y se encuentran completos.		
4.	El equipo de tesorería de la Oficina de Economía deberá recoger los documentos de Consulta Externa de Niños y Adolescentes y contabilizar registrando los resultados en el parte diario de entrega de HIS, ticket y contraseña.		
5.	El equipo de tesorería de la Oficina de Economía deberá revisar, registrar los tickets 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 al Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente la primera semana de cada mes.		
8.	La jefatura del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente deberá de analizar los resultados estadísticos e indicadores, elaborar el informe cuantitativo y cualitativo con sugerencias de mejora para la producción de consulta externa de niños y adolescentes.		
9.	El Jefe del Departamento propone las actividades para el mejoramiento continuo.		
FIN			



ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Hoja de registro diario de atención y otras actividades (HIS)	Medico de consultorios Externos del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Mensual	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe de rendimiento del trabajo médico en Consulta Externa de Niños y Adolescentes	Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Mensual	Manual

DEFINICIONES :

REGISTROS :

ANEXOS : Flujograma.



