

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General



RESOLUCION DIRECTORAL

N° 087 - 2009-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 27 de Abril del 2009

VISTO, el Memorando N° 461-DG-2009-HVLH, emitido por la Directora General del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:



Que, la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece como finalidad fundamental del proceso de modernización, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, con el objetivo de alcanzar entre otros un Estado transparente en su Gestión, con trabajadores y servidores que brindan al ciudadano un servicio de calidad, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo, lo que implica, el desempeño responsable y transparente de la función pública, con mecanismo de control efectivos;



Que, el Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria ha elaborado el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de su dependencia, cuyo objetivo contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos de atención en las unidades orgánicas: Consulta Externa, Programa NAP, Salud Mental Comunitarias;

Que, en atención a la problemática institucional, es necesario implementar las dependencias de la estructura orgánica del Hospital "Víctor Larco Herrera" con los Manuales que contenga las normas y procedimientos en los trámites de Admisión de pacientes, Ingresos de Pacientes al Servicio de Psiquiatría de Agudos y Forense; así como formalizar los procedimientos para la ejecución de los procesos organizacionales de la mencionada dependencia;

Con el visado de la Dirección de Asesoría Jurídica y la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico;

De conformidad con lo previsto en el literal c) 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 Documento **Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria** conforme al Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución.



Artículo 2°.- Disponer que la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, realice la evaluación anual correspondiente, la supervisión e implementación del documento a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 3°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal de Internet del Hospital "Victor Larco Herrera".

Regístrese y comuníquese

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

Dr. Cristina Espiguren Li
Directora General
C.M.P. 12829 RNE 8270

CAEL/AESG/msm.

Distribución:

- Dirección General
- Dirección Ejecutiva de Administración
- Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Órgano de Control Institucional
- Archivo



**HOSPITAL NACIONAL
“VICTOR LARCO HERRERA”**

**DEPARTAMENTO DE CONSULTA
EXTERNA Y SALUD MENTAL
COMUNITARIA**

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

MARZO 2009



INDICE

CAPITULO I: INTRODUCCION

CAPITULO II: OBJETIVO DEL MANUAL

CAPITULO III: BASE LEGAL

Carátula de Identificación de los Procesos y Subprocesos.

CAPITULO IV: PROCEDIMIENTOS

Carátula de Identificación de los Procesos y Procedimientos.

- Nombre del Procedimiento.
- Código.
- Objetivo del Procedimiento.
- Alcance.
- Base Legal.
- Índices de Performance.
- Normas o Disposiciones específicas u operativas.
- Descripción del Procedimiento.
- Entradas.
- Salidas.
- Definición (glosario de términos).
- Registros.
- Anexos (Diagrama de flujo del procedimiento, formularios y/o impresos).



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La actualización del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria del Hospital “Víctor Larco Herrera”, tiene como finalidad ser un instrumento normativo, descriptivo, de sistematización de los procesos ejecutados en la atención de los usuarios que acuden al Departamento por atención ambulatoria, programa NAP, y usuarios atendidos en la comunidad.

ALCANCE

El presente Manual de Procesos y Procedimientos, es de aplicación para todas las áreas internas y externas relacionadas con el flujo de información del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria

En la elaboración del presente Manual de Procesos y Procedimientos han participado, conjuntamente con la jefatura, el Coordinador de Salud mental Comunitaria, la secretaria, y la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

La metodología empleada para la elaboración del presente manual ha sido la observación de las acciones realizadas diariamente por el personal, entrevista y el levantamiento de información según la normatividad vigente.

La actualización del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria fue realizada durante el II Semestre del 2008, como estaba planificado.



CAPITULO II

OBJETIVO DEL MANUAL

Este documento técnico de sistematización normativa contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos de atención en las unidades orgánicas: Consulta Externa, Programa NAP, Salud Mental Comunitaria.



CAPITULO III

BASE LEGAL PARA LA ELABORACION DEL PRESENTE MANUAL

1. Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.
2. Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización del Estado.
3. Ley N° 26842 Ley General de Salud.
4. Decreto Supremo N° 013-2002-SA, que aprueba el reglamento del Ministerio de Salud.
5. Decreto Supremo N° 014-2002-S.A, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
6. Decreto Ley N° 276 Ley de Bases de Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público.
7. Decreto Supremo N° 005 - 90 - PCM Reglamento de la Carrera Administrativa, entre otros.
8. Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-2007 Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
9. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de los Hospital Víctor Larco Herrera, publicado el 16 de Febrero de 2005.
10. Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva de la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.



CAPITULO IV

IDENTIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO I:

**ADMISION PACIENTE NUEVO Y/O
CONTINUADOR**

PROCEDIMIENTO II:

**INGRESO DE PACIENTE AL SERVICIO DE
PSIQUIATRÍA DE AGUDOS Y FORENSE**



Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso: Consulta externa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ADMISION PACIENTE NUEVO Y/O CONTINUADOR	FECHA :	31/03/2009
		CÓDIGO :	001.CEXT

PROPÓSITO	:	Identificar si el usuario que acude por primera vez a la consulta externa amerita atención medica o psiquiátrica
ALCANCE	:	Unidad Orgánica: Consulta Externa
MARCO LEGAL	:	ROF, MOF, Plan de Trabajo Anual del Dpto. de CE y SMC

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de atenciones/día	Atención	Libro de Registro Diario	Enfermero (a) de C.E.

NORMAS
Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional



DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

1. Enfermero(a) atiende al usuario en la sala de Triage. Detecta la condición de emergencia (*) y deriva al usuario al Servicio de Emergencia, previa coordinación con dicho servicio.
2. Escribe en la Hoja de Evaluación de Enfermería y asigna hasta dos pacientes nuevos por profesional, incluyendo a los que solicitan certificados o reingresos.
3. Entrega al paciente el ticket con el número de atención y lo orienta en los trámites administrativos: a) A Caja para cancelar el derecho de atención (Si el paciente refiere carencia de recursos económicos para pagar la consulta se le orienta a Servicio Social para estudio social y exoneración de pago) b) A Admisión para la apertura de la Historia Clínica, c) A Tópico de Enfermería donde entregara el ticket y esperara su turno en la Sala de Espera.
4. El médico recibe y entrevista al paciente en el consultorio, ya sea sólo o con un familiar
Anota la evolución en la historia clínica. Elabora la receta médica, donde debe de incluir la denominación genérica de los fármacos indicados, la concentración, la forma de presentación, la cantidad necesaria hasta la próxima cita.
De acuerdo al plan de trabajo elaborado el médico psiquiatra puede:
 - a. Solicitar exámenes auxiliares
 - b. Solicitar interconsulta con otros médicos especialistas del hospital.
 - c. Solicita evaluación por psicología y/o indicar terapias psicológicas específicas
 - d. Citar a familiares del paciente
 - e. Indicar nueva cita para el tratamiento ambulatorio.
 - f. Solicitar intervención de servicio social.
 - g. Indicar hospitalización del paciente.
5. Fin del procedimiento.

ENTRADAS (11)

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Evaluación	Triage	Diaria	Manual

SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Hoja de Atención de Enfermería Ticket de atención	Caja - Estadística(Admisión)- S. Social	Diaria	Manual

DEFINICIONES :

Condición de Emergencia (que pone en riesgo su vida o la de los demás)
Sectorización (distritos que corresponden al sector del Hospital)

REGISTROS :

Hoja de Triage

ANEXOS :

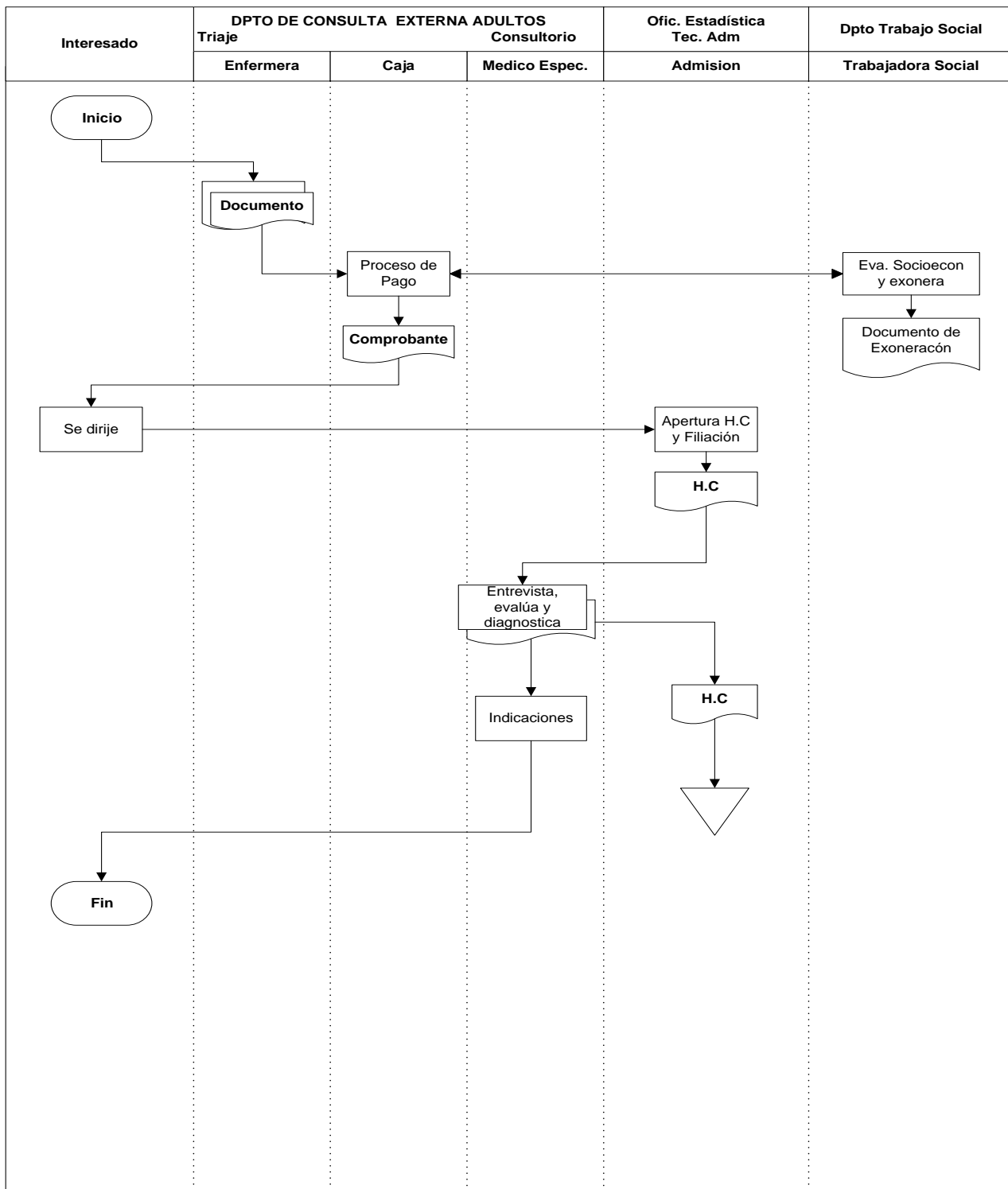
Flujograma, formatos

F-ORG-10.0



PROCEDIMIENTO: ADMISION PACIENTE NUEVO Y/O CONTINUADOR – DPTO CONSULTA EXTERNA ADULTOS

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Víctor Larco Herrera”



Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso: HOSPITALIZACION

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	INGRESO DE PACIENTE AL SERVICIO DE PSQUIATRÍA DE AGUDOS Y FORENSE	FECHA :	31/03/2009
		CÓDIGO :	002.CEXT

PROPÓSITO :	Transferir al Servicio de Psiquiatría de Agudos al paciente que por su estado clínico requiere hospitalización.
ALCANCE :	Todos los médicos psiquiatras del hospital
MARCO LEGAL :	ROF, MOF, Plan de Trabajo Anual del Dpto. de CE y SMC

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de transferencias/día	Trasferencia a Hospitalización	Registro diario	Médico Psiquiatra

NORMAS
Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
<p>INICIO :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El médico psiquiatra indica la hospitalización del paciente y le informa al paciente y al familiar. En caso de que el paciente y el familiar no acepten el internamiento se elaborará una ficha de exoneración de responsabilidad de parte de los usuarios. 2. El médico psiquiatra elabora la orden de internamiento y registra en la historia clínica la nota de hospitalización y las indicaciones para las primeras 24 horas del internamiento. Así mismo obtiene el consentimiento informado de parte del paciente o de su familiar, elabora las recetas médicas y entrega a la enfermera del servicio los documentos respectivos para el trámite correspondiente. 3. La enfermera del servicio informa al familiar del paciente sobre el procedimiento administrativo a seguir. 4. La enfermera indica al personal técnico acompañar al familiar del paciente a Servicio Social a fin de realizar la evaluación respectiva. 5. La enfermera coordina con los Servicios de Hospitalización para el internamiento del paciente. De no haber camas disponibles coordina con el Servicio de Emergencia. 6. Una vez terminado el procedimiento administrativo el personal técnico conduce al paciente al servicio donde va a ser hospitalizado. 7. El procedimiento finaliza con la hospitalización del paciente.



ENTRADAS (11)			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Orden de Hospitalización	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha de hospitalización (Historia Clínica)	Servicio de Hospitalización	Diaria	Manual

DEFINICIONES :	Ninguno
REGISTROS :	Orden de Hospitalización Consentimiento informado Exoneración de Responsabilidad Ficha de hospitalización
ANEXOS :	Flujograma, Formato.

F-ORG-10.0



PROCEDIMIENTO: INGRESO DE PACIENTE AL SERVICIO DE PSIQUIATRIA DE AGUDOS Y FORENSE

DPTO CONSULTA EXTERNA

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Víctor Larco Herrera”

