

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 110 - 2012-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 08 de mayo de 2012

Visto; la Nota Informativa N° 230-2012-Dad-HVLH/MINSA, emitida por el Director Adjunto del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, las mismas que deben implementar las estrategias de mediano plazo. 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 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;

Que, asimismo, el artículo 18° 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 a) Proponer las políticas, normas y programación de la gestión y asignación de recursos humanos, materiales y financieros en el marco de la normatividad de los sistemas administrativos de presupuesto, abastecimiento, contabilidad y tesorería, así como en los procesos organizacionales de planeamiento, financiamiento y logística correspondientes; y c) Establecer y ejecutar las actividades de soporte logístico, asepsia, seguridad, mantenimiento y servicios generales;

Que, en virtud de lo establecido en el párrafo precedente, la Dirección General conformó una comisión para la elaboración de la Directiva Administrativa "Normas y Procedimientos que optimizan la Atención con Calidad en la Consulta Externa del Hospital Víctor Larco Herrera", con el objeto de establecer los procedimientos de atención en los servicios de Consulta Externa, a fin de garantizar una atención con calidad y calidez por parte del personal profesional y no profesional del HVLH;

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 de la Directiva Administrativa "Normas y Procedimientos que optimizan la Atención con Calidad en la Consulta Externa del Hospital Víctor Larco Herrera", mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Estando a lo informado por el Director Adjunto ;



Con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del "Víctor Larco Herrera";y,

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la Directiva Administrativa N° **003** -2012-DG-HVLH "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE OPTIMIZAN LA ATENCIÓN CON CALIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA" la misma que consta de Dieciséis (16) páginas que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución:

Artículo 2º.- Encargar a la Dirección Adjunta; la difusión, supervisión e implementación de la presente Directiva.

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"

Med. Carlos Ramos Sanchez
Director General
C.M.P. 15892 - R.N.E. 7950

CHRS/LAVS/JRTB/AECHY/MYRV.

Distribución:

- Dirección Adjunta
- Dirección Ejecutiva de Administración
- Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Archivo.





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 003-2012-DG-HVLH

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE OPTIMIZAN LA ATENCION CON CALIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA DEL "HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA"

1

I. PRESENTACIÓN

La presente directiva tiene como propósito actualizar los procedimientos y regulaciones que están inmersos en la atención de los usuarios que concurren a la Consulta Externa del Hospital "Víctor Larco Herrera" y que solicitan una atención relacionada con los servicios que ofrece nuestra Institución y a los que les debemos brindar una atención con la calidez y calidad debidas de acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente.

Es un alto propósito de la gestión conseguir que los procesos institucionales se mejoren día a día y que se reflejen en un usuario satisfecho conforme los postulados establecidos

II. FINALIDAD

Ofrecer a los usuarios que acuden a la Consulta Externa una atención con calidad y calidez, debiendo el personal profesional y no profesional asumir su labor con responsabilidad y oportunidad en concordancia con lo estipulado en la presente Directiva.

III. OBJETIVO

Establecer un ordenamiento en los procedimientos de atención en los servicios de Consulta Externa del Hospital "Víctor Larco Herrera".

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

Comprende al personal profesional y no profesional que labora en los servicios ubicados en la Consulta Externa del Hospital "Víctor Larco Herrera".

V. BASE LEGAL

Ley N° 26842- Ley General de Salud

Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto

Ley N° 23536-Ley de los Profesionales de la Salud

Ley N° 29414 o Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud

Decreto Legislativo N° 559-Ley del Trabajo Médico.

Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM

Resolución Ministerial N° 132-92-SA-P-Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia del Personal del Ministerio de Salud

Resolución Ministerial N°132-2005/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera

R.M. N° 526-2011/MINSA o Norma de Elaboración de Documentos Normativos en el Ministerio de Salud





VI. DEFINICIONES OPERACIONALES

- Módulo de Atención del Usuario (MAU): lugar donde el usuario recibirá el ticket de orden de atención e información sobre el proceso de atención y servicios que brinda la Consulta Externa. También es el lugar donde se encuentra el Libro de Reclamaciones.
- Módulo de Citas (MC): lugar donde el usuario recibirá fecha y hora de atención
- Paciente nuevo: usuario que es atendido por primera vez en la Consulta Externa y no cuenta con historia clínica.
- Paciente continuador: usuario que ya cuenta con historia clínica.
- Paciente reingresante: usuario que contando con historia clínica en la institución regresa a partir del siguiente año de su última atención.
- Admisión: el lugar que depende de la Oficina de Estadística e Informática en donde se apertura o solicita la historia clínica.
- Hora fija: es la hora de atención para un paciente determinada por el médico tratante para los continuadores o por enfermería para los nuevos.
- Usuario: toda persona que acude a la Consulta Externa buscando una atención de salud o un servicio.

VII. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA

1) RESPONSABLES

El jefe del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria que actuará como coordinador general, jefe del Departamento de Psicología, jefe del Departamento de Trabajo Social, jefe del Departamento de Apoyo Médico Complementario jefe de la Oficina de Estadística e Informática, jefe de la Oficina de Economía, Jefe del Departamento de Farmacia y el jefe de la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento, pondrán en conocimiento del personal bajo su cargo y controlarán el cumplimiento de la presente Directiva.

2) DISPOSICIONES GENERALES

A. De la atención en general:

- El usuario tendrá acceso a las instalaciones de la Consulta Externa a partir de las 07:00 horas.
- El usuario iniciará el proceso de atención recibiendo un ticket del sistema dispensador localizado en el MAU brindándosele información sobre el proceso de atención direccionándosele al MC.
- Los procesos para atención de pacientes psiquiátricos se desarrollarán siguiendo el flujograma A que se adjunta al presente documento.
- El horario de atención de la mañana es desde la 08:00 a 12:00 horas (turno mañana). El horario de atención en la tarde es desde las 14:00 hasta las 18:00 horas (turno tarde).
- El horario para pacientes nuevos en la mañana será desde las 8.00 hasta la 09:20 horas. Los continuadores podrán citarse a partir de las 9:20 horas. El horario para pacientes nuevos en las tardes será desde las 14:00 hasta las 15:20 horas. Así los continuadores podrán citarse a partir de las 15:20 horas.





- El usuario tendrá conocimiento de los turnos disponibles para la atención de pacientes nuevos a través de la publicación que realice diariamente la jefatura de Enfermería.
- Las citas de los pacientes a ser atendidos en Consulta Externa deberán darse con hora fija (no todos a la misma hora), tomando en cuenta 20 minutos como promedio de atención para los pacientes continuadores y 40 minutos promedio de atención para pacientes nuevos.
- Se atenderá en cada turno, mañana o tarde 02 pacientes nuevos y hasta 08 pacientes continuadores.

B. De la atención del paciente nuevo y reingreso:

- Los pacientes nuevos serán atendidos en el día hasta completar el número de turnos disponibles y para los que no alcanzasen se les programará en el MC una cita en el plazo más inmediato indicándoles fecha y hora de atención.
- El paciente reingresante seguirá los mismos procedimientos que el paciente nuevo con excepción de la apertura de la historia clínica.

C. De la atención del paciente continuador:

- Las citas de pacientes continuadores serán otorgadas por el médico tratante a través de la agenda electrónica de la Consulta Externa.

D. Otras atenciones complementarias:

- La atención médica complementaria se dará por medio de una interconsulta del médico psiquiatra tratante o cuando lo solicite el propio paciente siguiendo el flujograma C que se adjunta al presente documento.
- Los procesos que se desarrollen en la atención de psicología se desarrollarán siguiendo el flujograma B que se adjunta al presente documento.
- Los procesos que se desarrollen en la atención de farmacia se desarrollarán siguiendo el flujograma E que se adjunta al presente documento.
- En el caso que el usuario requiera exoneración o recategorización de los pagos por atención se dirigirán al área de trabajo social siguiendo el flujograma G que se adjunta al presente documento.
- Respecto a consultas no psiquiátricas de Medicina considerar en promedio de atención 20 minutos por paciente (hasta 12 pacientes por turno).
- Respecto a consultas odontológicas considerar que el promedio de atención es de 30 a 45 minutos por paciente (hasta 08 pacientes por turno).
- Para la expedición de recetas en pacientes reingresantes o por ausencia de su médico es indispensable que el paciente sea atendido con historia clínica.

E. La Enfermera programada en el Módulo de Citas de Consulta Externa:

- Atenderá al paciente nuevo según el orden otorgado por el dispensador de tickets verificando el motivo de consulta asignándole la cita respectiva y orientándolo en el proceso de atención.





- Si el paciente es continuador, verificará la cita y lo orientará en la continuación del proceso de atención.
- En caso que el usuario no se encuentre en condiciones de ser atendido en la Consulta Externa, informará al jefe del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria quien definirá finalmente el lugar de su atención y en caso de ser referido a Emergencia, coordinará con el Jefe de la Emergencia o el Médico de Guardia.

3) DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

A. De la programación:

- La programación del personal médico se realizará de acuerdo a la demanda de pacientes y a propuesta de la jefatura del Departamento de Consulta Externa.
- La programación del personal que atiende en la Consulta Externa se realizará en forma coordinada con los responsables de las respectivas áreas involucradas para no interferir con el normal desempeño de las actividades en los pabellones de hospitalización y emergencia.

B. De la presentación del personal:

- El personal profesional y no profesional deberá estar correctamente uniformado durante su turno de trabajo en la Consulta Externa.

C. De las inasistencias y faltas:

- El personal que por alguna razón no pueda cumplir con el horario de atención establecido en la programación deberá comunicar oportunamente en el día a su jefe inmediato el cual deberá informar al coordinador general de la Consulta Externa.

4) PROCEDIMIENTOS

A. Atención de Psiquiatría en Consulta Externa (flujograma "A"):

Paciente continuador:

- a) Paciente llega al MAU y se le entrega ticket para módulo de citas
- b) Paciente acude al módulo de citas para confirmar su atención (psiquiatría, psicología, psicoterapia y otros)
- c) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- d) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- e) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido
- f) El paciente es atendido por el profesional.

Paciente nuevo:

- a) Paciente llega al MAU y se le entrega ticket para módulo de citas
- b) Paciente acude al módulo de citas donde la Enfermera toma datos iniciales y controles vitales entregando al paciente el ticket de paciente nuevo.
- c) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- d) Paciente es derivado a Admisión para apertura de historia clínica
- e) Paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- f) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido





g) El paciente es atendido por el profesional.

B. Atención de Neurología en Consulta Externa (flujograma "B"):

- a) Paciente llega al módulo de citas y se le entrega un ticket
- b) En módulo de citas confirman atención
- c) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- d) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- e) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido
- f) El paciente es atendido por el profesional.

5

C. Atención de Medicina Interna en Consulta Externa (flujograma "C"):

- a) Paciente llega al módulo de citas y se le entrega un ticket
- b) En módulo de citas confirman atención
- c) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- d) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- e) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido
- f) El paciente es atendido por el profesional.

D. Atención de Ginecología en Consulta Externa (flujograma "D"):

- a) Paciente llega al módulo de citas y se le entrega un ticket
- b) En módulo de citas confirman atención
- c) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- d) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- e) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido
- f) El paciente es atendido por el profesional.

E. Atención de Cirugía en Consulta Externa (flujograma "E"):

- a) Paciente llega al módulo de citas y se le entrega un ticket
- b) En módulo de citas confirman atención
- c) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- d) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- e) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido
- f) El paciente es atendido por el profesional.

F. Atención de Psicología en Consulta Externa (flujograma "F"):

Paciente nuevo:

- a) Paciente llega al módulo de citas con papeleta de referencia del médico psiquiatra
- b) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- c) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- d) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido
- e) El paciente es atendido por el profesional.

Paciente continuador: obtiene su cita directamente del psicólogo

G. Atención de Odontología en Consulta Externa (flujograma "G"):

- a) Paciente llega al módulo de citas y se le entrega un ticket
- b) En módulo de citas confirman atención
- c) Paciente acude a caja para el pago de su atención
- d) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido
- e) Técnica de Enfermería llama al paciente para ser atendido





f) El paciente es atendido por el profesional.

H. Atención de Farmacia en Consulta Externa (flujograma "H"):

- a) Paciente acude a farmacia con receta médica a ventanilla de registro de receta.
- b) Paciente acude a caja para pago de medicamentos
- c) Paciente acude a ventanilla de entrega de medicamentos

6

I. Atención de Laboratorio y Radiología en Consulta Externa (flujograma "I"):

- a) Paciente acude a Laboratorio o Radiología con orden médica.
- b) Paciente es orientado sobre el examen a realizarse.
- c) Paciente acude a caja para pago de examen.
- d) Paciente acude a tomarse el examen de Laboratorio o Radiología.

J. Atención de Trabajo Social en Consulta Externa (flujograma "J"):

- a) Paciente nuevo o continuador llega a MAU y se le entrega ticket para módulo de citas
- b) Paciente acude al módulo de citas donde la Enfermera deriva al paciente a consultorio de trabajo social
- c) Trabajo Social realiza su atención
- d) Paciente acude a caja para el pago según su calificación
- e) El paciente se dirige a sala de espera para ser atendido.

VIII. SUPERVISION, MONITOREO, EVALUACION

- o La Dirección Médica a través del coordinador de la C.Ext. realizará la supervisión de los procesos que están contenidos en la presente normatividad.
- o La Oficina de Gestión de la Calidad de acuerdo a sus funciones monitorizará que el proceso de atención que está contenido en la presente Directiva se brinde con criterios de calidad.
- o La jefatura de Consulta Externa evaluará el cumplimiento de las actividades de manera trimestral e informará a la Dirección médica de los resultados obtenidos en la misma.

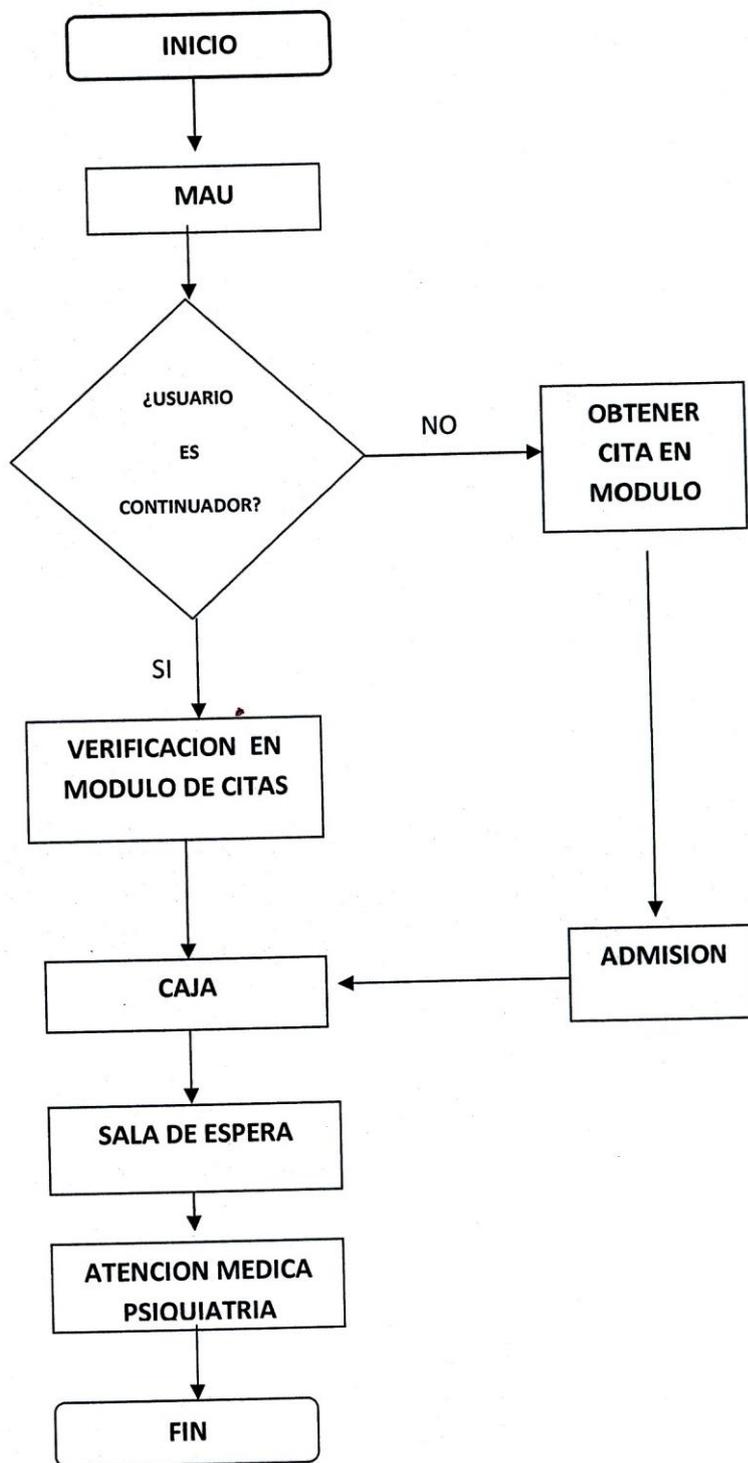
IX. DISPOSICIONES FINALES

- o Lo que no estuviere contemplado en la presente Directiva será resuelto por la coordinación general del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria en coordinación con la Dirección Médica

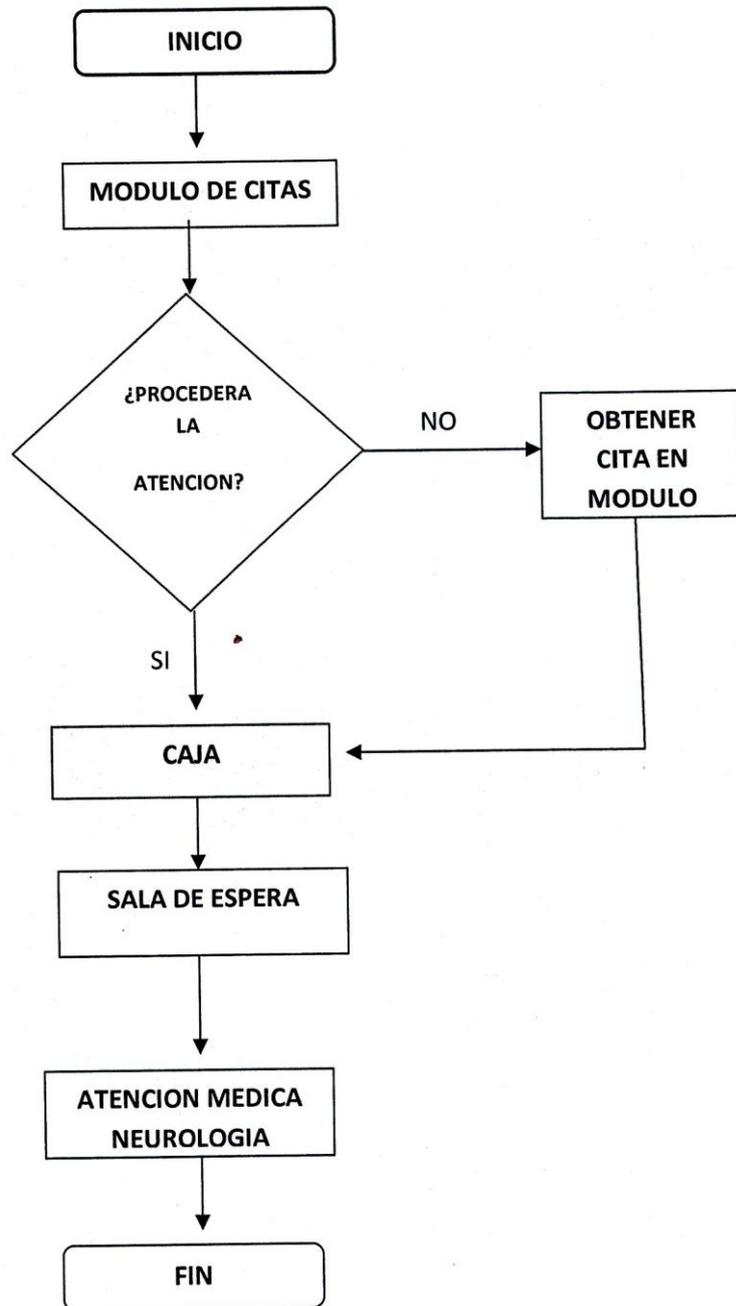
X. ANEXOS (Flujos y Mapas de Procesos)



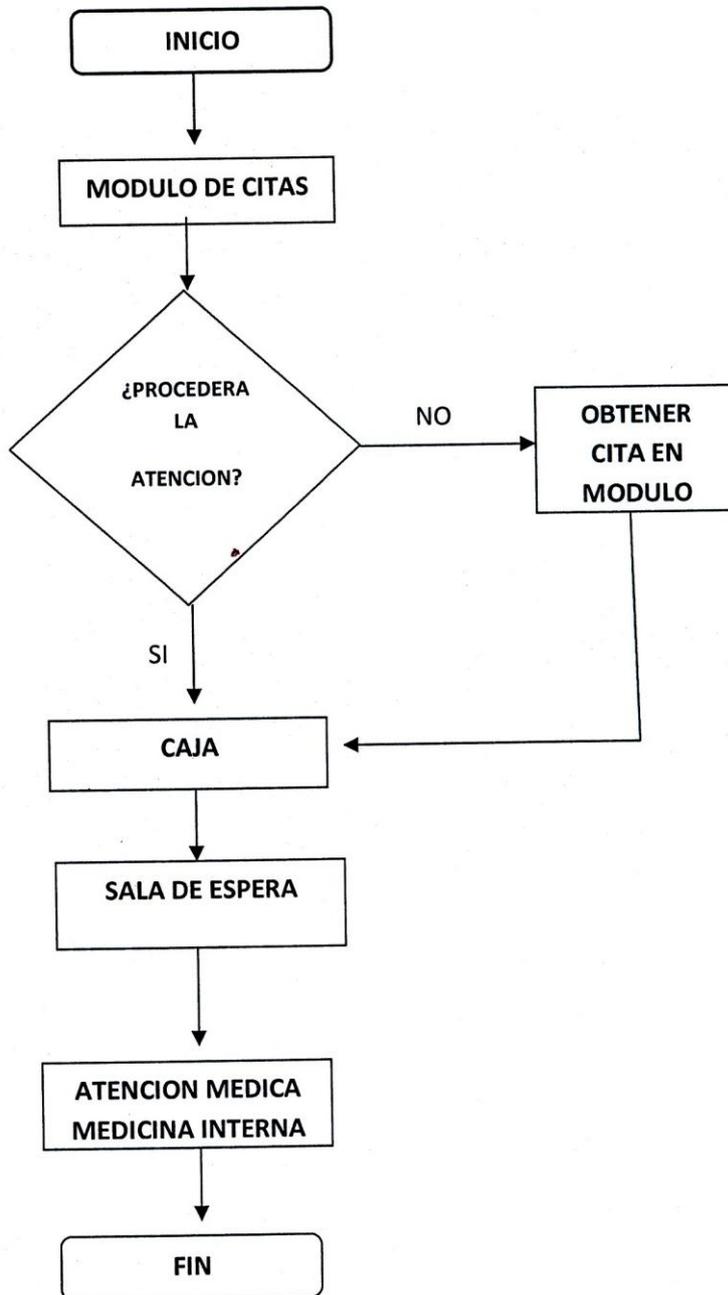
FLUXOGRAMA A: ATENCION MÉDICA EN PSIQUIATRIA



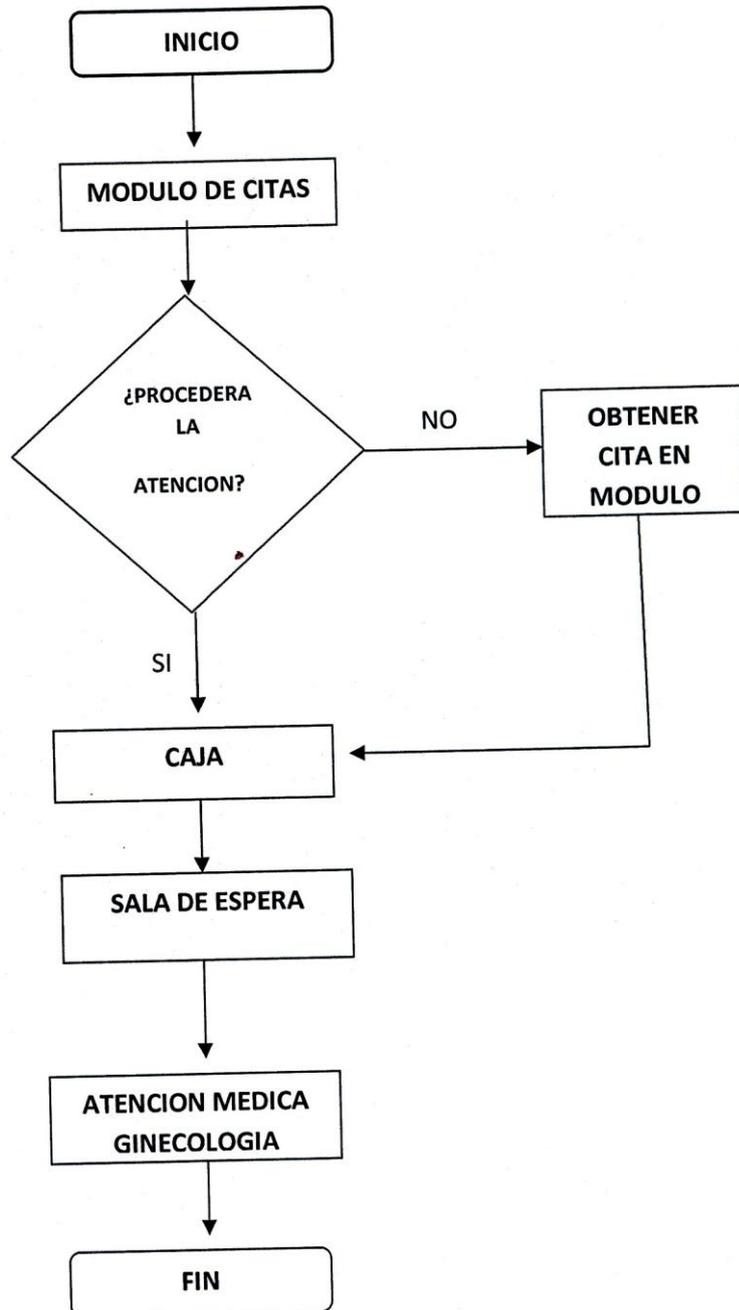
FLUXOGRAMA B: ATENCION MÉDICA EN NEUROLOGIA



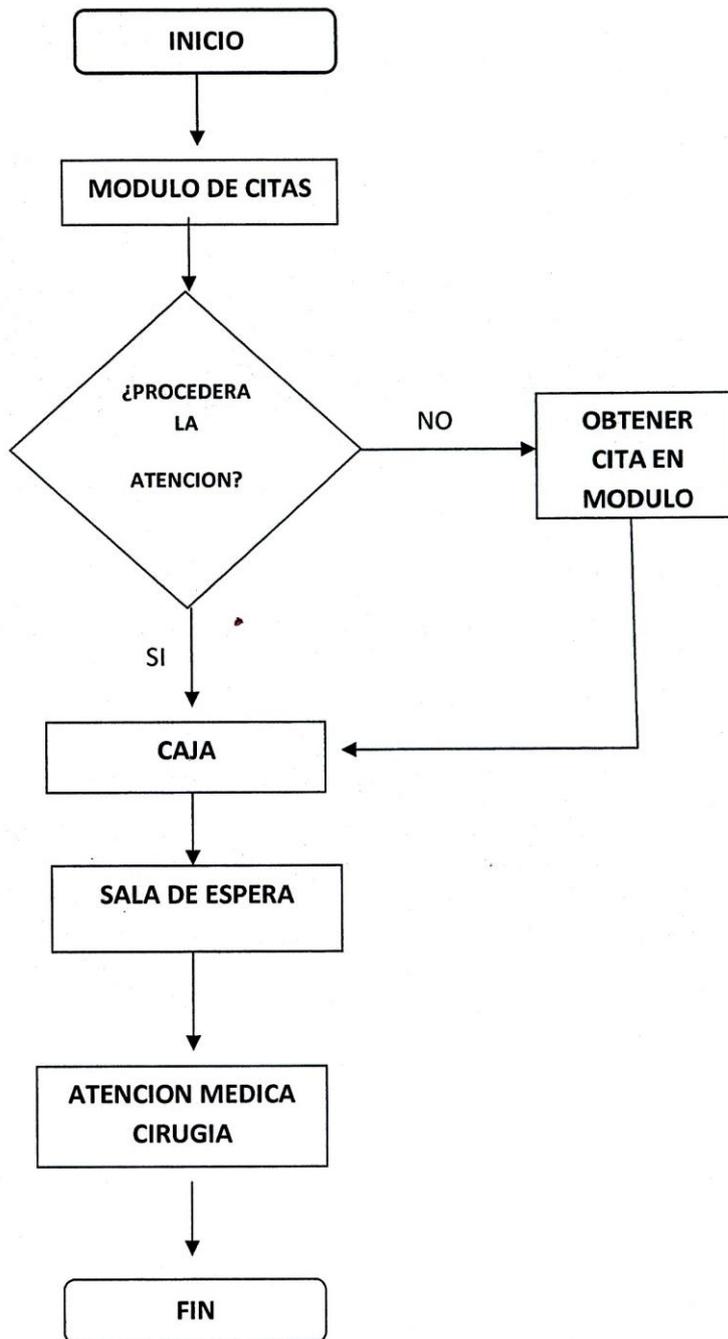
FLUXOGRAMA C: ATENCION MÉDICA EN MEDICINA INTERNA



FLUXOGRAMA D: ATENCION MÉDICA EN GINECOLOGIA



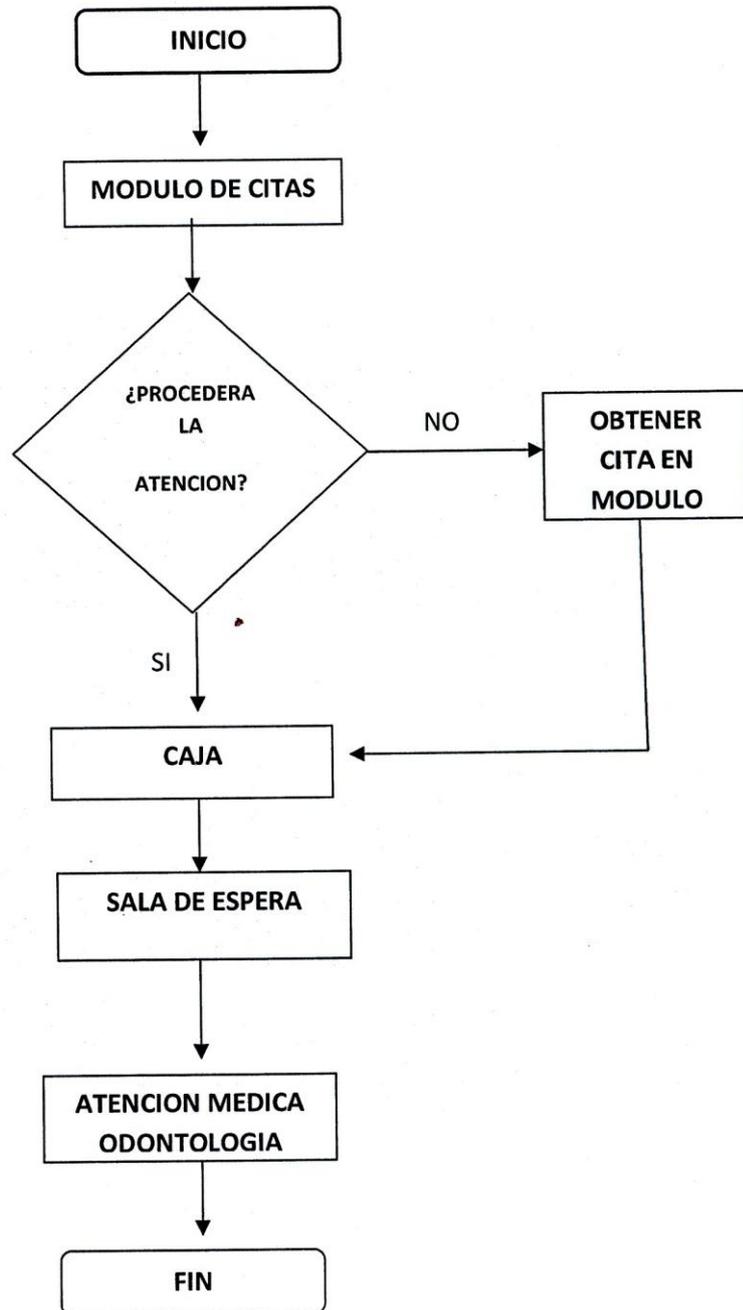
FLUXOGRAMA E: ATENCION MÉDICA EN CIRUGIA



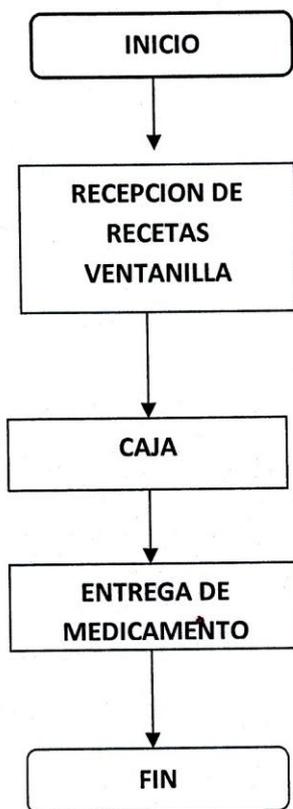
FLUXOGRAMA F: ATENCION EN PSICOLOGIA



FLUXOGRAMA G: ATENCION EN ODONTOLOGIA



FLUXOGRAMA H: ATENCION EN FARMACIA



FLUXOGRAMA I: ATENCION EN LABORATORIO Y RADIOLOGIA



FLUXOGRAMA J: ATENCION EN TRABAJO SOCIAL

