

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 127 -2012-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 25 de mayo de 2012.

Visto; la Nota Informativa N° 084-OGC-HVLH-2012 emitido por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad 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, 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 17° del Reglamento precitado, establece que la Oficina Gestión de Calidad es la encargada de implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario. Con la participación activa del personal; depende de la Dirección General y tiene asignados objetivos funcionales, siendo uno de ellos, inciso a) Proponer la inclusión de actividades de calidad en los planes institucionales, c) Implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios y f) Asesorar en la formulación de normas, guías de atención y procedimientos de atención al paciente;

Que, mediante documento de visto, la Oficina de Gestión de Calidad, solicita a esta Dirección General la aprobación del documento denominado "GUÍA INFORMATIVA DEL USUARIO-HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA";

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 Guía Informativa del Usuario-Hospital Víctor Larco Herrera", mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Estando a lo informado por la Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad;



Con el visto bueno del Director Adjunto, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "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 el Documento Denominado: "GUIA INFORMATIVA DEL USUARIO-HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA ", para su aplicación en el Hospital "Víctor Larco Herrera", el mismo que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Encargar a la Dirección Adjunta a través de la Oficina de Gestión de la Calidad, la difusión e implementación del citado Documento.

Artículo 3º.- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

Artículo 4º.- Dispóngase a la Oficina de Comunicaciones, publicar el referido Documento Técnico en el portal de internet del Hospital "Víctor Larco Herrera".



Regístrese y Comuníquese

Ministerio de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"

Med. Carlos Ramos Sánchez
Director General
C.M.P. 15392 - R.N.E. 7950

CHRS/LAVS/GVC/MYRV.

Distribución:

- Dirección Adjunta
- Oficina de Gestión de Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Comunicaciones
- Unidades Orgánicas.



PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital Victor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

GUÍA INFORMATIVA DEL USUARIO

*Salud
Nueva
Actitud*



HOSPITAL VÍCTOR LARCO
OF. DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Av. Augusto Pérez Aranibar (Ex. Av. Ejército) N 600.
Magdalena del Mar. Lima 17 - Perú





PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital Víctor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Guía del Usuario: Oficina de Gestión de la Calidad – Hospital “Víctor Larco Herrera”;
Marzo 2012. 24 P.

Elaborado por:

Of. Gestión de la Calidad – Médico Auditor
Of. Gestión de la Calidad

Dr. Christian J. Nole Díaz.
Lic. Clorinda Ríos Escobedo

Revisado por:

Director General
Director Adjunto
Jefa de la Of. Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
Jefa de la Of. De Gestión de la Calidad

Dr. Carlos Ramos Sánchez
Dr. Luis A. Vílchez Salcedo
Dra. Ana E. Chinen Yara
Dra. Gisella E. Vargas Cajahuanca

Colaboradores:

Of. Gestión de la Calidad
Of. Gestión de la Calidad
Dpto. de Emergencias
Of. De Logística – Área de Imprenta

Tec. Adm. Percy Zavala Jaramillo.
Tec. Adm. Esther Cáceres Barreto.
Dr. Jorge Jacinto Heredia.
Sr. Jorge Chávez Espinoza.

Hospital Víctor Larco Herrera

Oficina de Gestión de la Calidad

Av. Augusto Pérez Aranibar (Ex. Av. El Ejercito) N° 600 Magdalena del Mar, Lima 17 – Perú

Teléfono: (511) 261-5516 Anexo 1201

Página Web: www.larcoherrera.gob.pe

e-mail: gestioncalidad_hvlh@hotmail.com





INTRODUCCIÓN

Esta Guía está dirigida a los Usuarios Externos (Pacientes), familiares y/o tutores de los mismos.

Tiene como finalidad brindar información acerca de cómo son los Procedimientos de Admisión y Atención del paciente, así como recomendaciones para lograr una estancia placentera en los diferentes Servicios del Hospital Víctor Larco Herrera. Aquí encontrará la información básica sobre Horarios de Atención, Horarios de visitas, Estancia Hospitalaria, Cartera de Servicios y Trámites Administrativos que brindamos en nuestra Institución.

Esperamos que Ud. Pueda recuperar su Salud Mental de manera Integral utilizando nuestra ayuda profesional que gustosamente los trabajadores de nuestra Institución le brindaremos.



OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.





DECALOGO: DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- 1 El usuario de los servicios de salud tiene derecho a un trato gentil, digno y respetuoso a su persona y familia.
- 2 Derecho al respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, cualquiera que sea el padecimiento y que se haga extensivo a los familiares y acompañantes.
- 3 Derecho a la satisfacción de sus necesidades de salud, demandas de atención y expectativas.
- 4 Derecho a una atención integral, humana, educativa, segura, continua y eficiente con calidad y calidez. •
- 5 Derecho a ser tratado con confidencialidad.
- 6 Derecho a recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz respecto de sus necesidades de salud.
- 7 Derecho a decidir libremente sobre su atención, recibir atención médica adecuada y contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- 8 Derecho a otorgar o no su consentimiento validamente informado.
- 9 Derecho a recibir atención médica en caso de urgencia.
- 10 Derecho a contar con expediente clínico.



Ministerio de Salud
INFOSALUD 00800-10828
www.minsa.gob.pe

Salud
Nueva
Actitud





PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital Víctor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital Víctor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DEBERES DEL PACIENTE

1. *Cuidar su Salud Integral y la de los demás.*
2. *Colaborar con el cumplimiento de normas, reglamentos e instrucciones de la institución y del equipo que le brinda la atención.*
3. *Respetar la intimidad de los demás pacientes.*
4. *Aportar y Facilitar el Proceso de Atención.*
5. *Canalizar por conducto regular y adecuadamente las Quejas y/o Sugerencias para nuestra Institución*



Ministerio de Salud

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA
www.larcoherrera.gob.pe
gestioncalidad_hulh@hotmail.com

*Salud
Nueva
Actitud*





- e. Posteriormente el paciente deberá acercarse al Módulo de Citas donde le asignarán un número correlativo y esperará su turno para la atención.
- f. El médico Psiquiatra de turno entrevista y evalúa al interesado, procediendo al llenado del Certificado de Salud Mental según su diagnóstico en el formato membretado.
- g. El personal del Módulo de Citas entrega el Certificado de Salud Mental al paciente.
- h. El usuario se dirige a la Dirección General para el visado y sellado de su certificado.
- i. **Duración de Trámite: Un (01) día útil.**

3. CONSTANCIA DE ATENCIÓN.

- a. Acercarse al Área de Trámite Documentario (Mesa de Partes) y llenar un formato de Solicitud el cual será proporcionado y al que deberá adjuntar fotocopia del Documento Nacional de Identidad (DNI) del Titular o Representante Legal del paciente.
- b. Deberá efectuar en Caja el Pago por concepto de Derecho de Constancia de Atención.
- c. El Interesado regresa al Área de Trámite Documentario para dejar la constancia de pago y los requisitos solicitados, luego es derivado a la Oficina de Estadística e Informática.
- d. La Oficina de Estadística e Informática recepciona, revisa y registra la solicitud con los requisitos, a la vez solicita al área de archivo la HC del paciente.
- e. La Oficina de Estadística e Informática elabora la Constancia de Atención del Paciente según la solicitud e HC del mismo, la cual será visada por la Jefatura; al concluirse el procedimiento la oficina devuelve la HC al área de Archivo y envía la Constancia al Área de Trámite Documentario (Mesa de Partes) para su entrega.
- f. **Duración de Trámite: Tres (03) días útiles.**
- g. El técnico de trámite documentario entrega la Constancia de Atención al solicitante previa presentación de su cargo, dejando constancia en el Libro de Registro.

4. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.

- a. Acercarse al Área de Trámite Documentario (Mesa de Partes) y llenar un formato de Solicitud el cual será proporcionado y al que deberá adjuntar fotocopia del Documento Nacional de Identidad (DNI) del Titular o Representante Legal del paciente, luego será derivado a la Oficina de Estadística e Informática.
- b. El trámite es Gratuito.
- c. La Oficina de Estadística e Informática recepciona, revisa y registra la solicitud con los requisitos del solicitante, y solicita al área de Archivo la HC del paciente, la cual es evaluada.
- d. Si NO procede, la Oficina de Estadística e Informática devuelve con un Informe (indicando el porqué) los documentos al Área de Trámite Documentario.
- e. Si procede, elaborará un Informe Preliminar y remitirá adjuntando los formatos de evaluación para Discapacidad conjuntamente con la HC al Departamento donde pertenezca el médico tratante (Consulta externa u Hospitalización).
- f. El médico tratante que atendió al paciente por última vez llenará el formato de Certificado de Discapacidad, una vez lleno será devuelto al Departamento con la HC.
- g. El Departamento de Consulta Externa u Hospitalización deriva el Certificado de Discapacidad con la HC a la Oficina de Estadística e Informática.





- h. La Oficina de Estadística e Informática visa el Certificado y lo envía a la Dirección General; guarda una copia de éste en la HC la cual es devuelta al área de Archivo.
- i. La Dirección General sella, registra y envía el Certificado de Discapacidad al Área de Trámite Documentario (Mesa de Partes) para su entrega.
- j. **Duración de Trámite: Diez y Ocho (18) días útiles.**
- k. El técnico de trámite documentario entrega el Certificado de Discapacidad al solicitante previa presentación de su cargo, dejando constancia en el Libro de Registro.

5. CERTIFICADO DE INCAPACIDAD O INVALIDEZ.

- a. Acercarse al Área de Trámite Documentario (Mesa de Partes) y solicitar información, orientado se dirigirá al Módulo de Citas.
- b. En el Módulo de Citas se califica la atención en Psiquiatría o Neurología, si NO corresponde se da orientación para otro hospital; SI corresponde lo envía a la Oficina de Estadística e Informática.
- c. En la Oficina de Estadística e Informática se evalúa los requisitos:
 - ✓ Los Pacientes nuevos deben atenderse y tener las últimas 3 consultas actualizadas.
- d. Con los requisitos se dirige al Área de Trámite Documentario donde se le entrega una solicitud para el trámite y lo derivan a Caja para cancelar por el procedimiento a realizar.
- e. Al cancelar, se le entregará el Formato de Informe de Incapacidad, con el cual deberá de apersonarse al Módulo de Citas donde le entregarán un turno y será evaluado por el Médico tratante (Psiquiatra o Neurólogo).
- f. El Médico tratante (Psiquiatra o Neurólogo) evalúa al interesado y emite su diagnóstico en el formato de Informe de Incapacidad con su firma y sello respectivo, posteriormente lo remite con su HC al Dpto. de Consulta Externa y este lo envía a la Oficina de Estadística e Informática.
- g. La Oficina de Estadística e Informática elabora un Informe preliminar remitiéndolo al Dpto. de Consulta Externa y ésta lo envía a la Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad.
- h. La Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad determinará en el Formato de Informe de Incapacidad el Diagnóstico Final y calificará si el paciente se encuentra INCAPACITADO, luego de firmar y sellar se envía al Dpto. de Consulta Externa.
- i. El Dpto. de Consulta Externa envía el Certificado de Incapacidad a la Oficina de Estadística quien lo visa y lo envía al Área de Trámite Documentario, dejando una copia Fedateada del Certificado en la HC.
- j. El técnico de trámite documentario entrega el Certificado de Incapacidad o Invalidez al solicitante previa presentación de su cargo, dejando constancia en el Libro de Registro.
- k. **Duración de Trámite: Treinta (30) días útiles.**





6. CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

- El familiar deberá de apersonarse a la Oficina de Estadística e Informática (Central Telefónica) para recabar de forma GRATUITA el Formato de Certificado de Defunción, el cual deberá ser llevado al Médico tratante o Médico de Turno.
- El Médico Tratante o Médico de Turno que se encuentre de guardia al momento del fallecimiento, deberá llenar y expedir de manera GRATUITA el Formato de Certificado de Defunción.
- El médico Asistencial tiene el deber de certificar las muertes naturales de sus pacientes, y el médico forense tiene el deber de certificar las violentas (suicidio, homicidio, accidente), súbitas (IMA, ruptura de aneurisma, otras) y las muertes sospechosas (Sin asistencia, por persona no autorizada, violenta).
- Duración de Trámite: Un (01) día calendario.**

7. MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Efectúa la Orientación al Usuario Externo referente a los Procesos y Servicios brindados por nuestra institución de 08:00 a 15:45 Hrs.
- Permite la recepción de algún Reclamo, Queja o Insatisfacción del usuario, gestionando y /o derivando a la instancia correspondiente para la solución de estos, manteniendo así altos niveles de servicio y evitar demoras del proceso.
- Se encuentra totalmente integrado con la Oficina de Gestión de la Calidad.



8. LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO O VIRTUAL

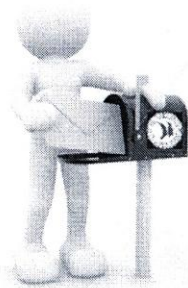
- Libro donde el Usuario puede dejar constancia de su Reclamo, Queja o Insatisfacción por un Servicio que nuestra institución brinda.
- En el Libro de Reclamaciones los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado (Según Formato en Anexo del DS N° 042-2011/PCM).
- El Libro de Reclamaciones consta de manera física de las 08:00 a 15:45 Hrs. en el Módulo de Atención al Usuario a cargo de un responsable del mismo; y a su vez tendrá un acceso directo de manera virtual en la página principal de la institución <http://www.larcoherrera.gob.pe>, Link Libro de Reclamaciones, al cual deberá entrar si quisiera hacer su queja virtual y llenar el formato. (Para mayor información consultar la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias publicada en el Portal Web Institucional).





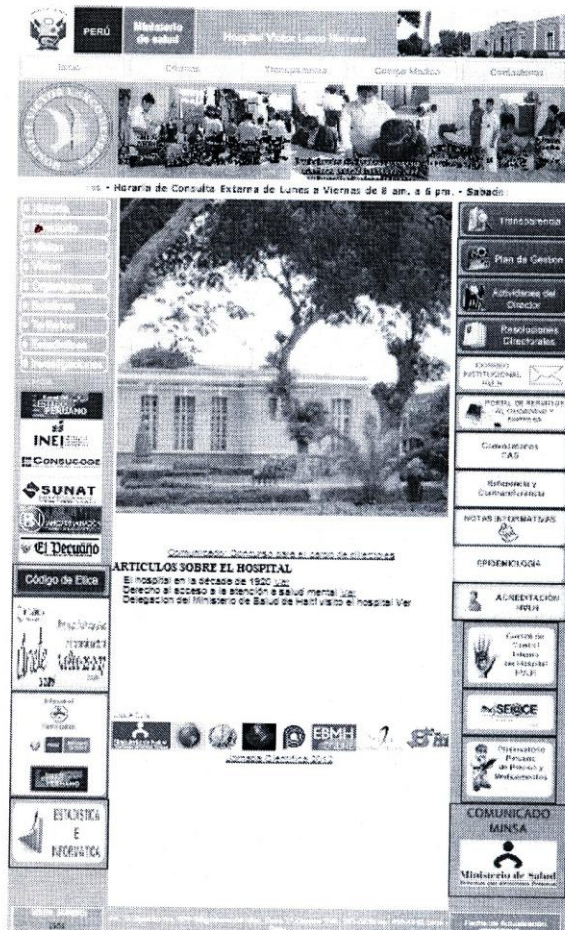
9. BUZÓN DE SUGERENCIA.

- a. Es una herramienta de participación ciudadana que permite lograr objetivos y mejoras de la institución en la Calidad de Atención en Salud que brinda a sus usuarios. Se ubicará en zonas visible de la misma, y constará de una ranura por la cual se introducirá la manifestación escrita del usuario, siendo aperturados por un comité responsable y/o representante de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera.
- b. La Sugerencia se presenta por escrito en una hoja en blanco, sin formato alguno, en los Buzones de Sugerencias de la Institución, quedando a voluntad propia consignar los Datos Personales del Usuario, solo se deberá de escribir en forma clara y concisa su Sugerencia para la Institución.



10. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

- a. El Portal Institucional Vía Web <http://www.larcoherrera.gob.pe> da a conocer las oportunidades que brinda y las actividades que realiza el Hospital Víctor Larco Herrera a los usuarios Externos e Internos.
- b. Tiene como finalidad exhibir nuestra Institución a nivel Local, Regional, Nacional e Internacionalmente.
- c. La Institución crea una página web para interactuar con los Usuarios y la comunidad en general.





PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital Víctor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD



11. CARTERA DE SERVICIOS HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" DISA V LIMA CIUDAD

DEPARTAMENTOS - ESPECIALIDADES Y/O SERVICIOS	CONSULTORIOS EXTERNOS				EMERGENCIA 24 HORAS	HOSPITALIZACIÓN
	ADULTOS		NIÑOS Y ADOLESCENTES			
	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde		
DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA	----	----	----	----	00:00 A 24:00 Hrs.	----
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA						----
* Atención Especializada a Niños - Adolescentes y Adultos						
* Problemas de Aprendizaje, Conducta y Orientación Vocacional						
* Psicoterapia a Pareja y Familias	08:00 A 14:00 Hrs.	----	08:00 A 14:00 Hrs.	14:00 a 20:00 Hrs.	----	08:00 A 20:00 Hrs.
* Adicciones						08:00 A 20:00 Hrs.
* Talleres de Habilidades						08:00 A 20:00 Hrs.
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL						
* Evaluación Socio - Económica del Paciente y su Familia	08:00 A 14:00 Hrs.	----	08:00 A 14:00 Hrs.	----	08:00 A 20:00 Hrs.	08:00 A 20:00 Hrs.
* Terapia Familiar (Lun y Mar)						
DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA (ADULTOS)	08:00 A 14:00 Hrs.	----	----	----	----	----
DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE						
* Evaluación Psiquiátrica Especializada						
* Terapia de Lenguaje						
* Terapia de Aprendizaje	----	----	07:00 A 13:00 Hrs.	14:00 A 20:00 Hrs.	----	----
* Terapia Ocupacional						
* Terapia Física						
* Masoterapia						
DEPARTAMENTO DE HOSPITALIZACIÓN						
* Servicio de Enfermedades Psiquiátricas Agudas	----	----	----	----	----	00:00 A 24:00 Hrs.
* Servicio de Psiquiatría Forense						
DEPARTAMENTO DE APOYO MÉDICO COMPLEMENTARIO						
* Servicio de Medicina Interna						08:00 A 20:00 Hrs.
* Servicio de Ginecología	----	----	----	----	----	
* Servicio de Odontología						
* Servicio de Apoyo al Diagnóstico						00:00 A 24:00 Hrs.
* Servicio de Laboratorio						
DEPARTAMENTO DE ADICCIONES	----	----	----	----	----	00:00 A 24:00 Hrs.

OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD: GUÍA DEL USUARIO





CONSULTA EXTERNA ADULTOS

El ingreso es por la Puerta Adyacente a la Puerta Principal, Av. Augusto Pérez Aranibar (Ex. Av. El Ejercito) Alt. Cdra. 6. S/N Magdalena del Mar.

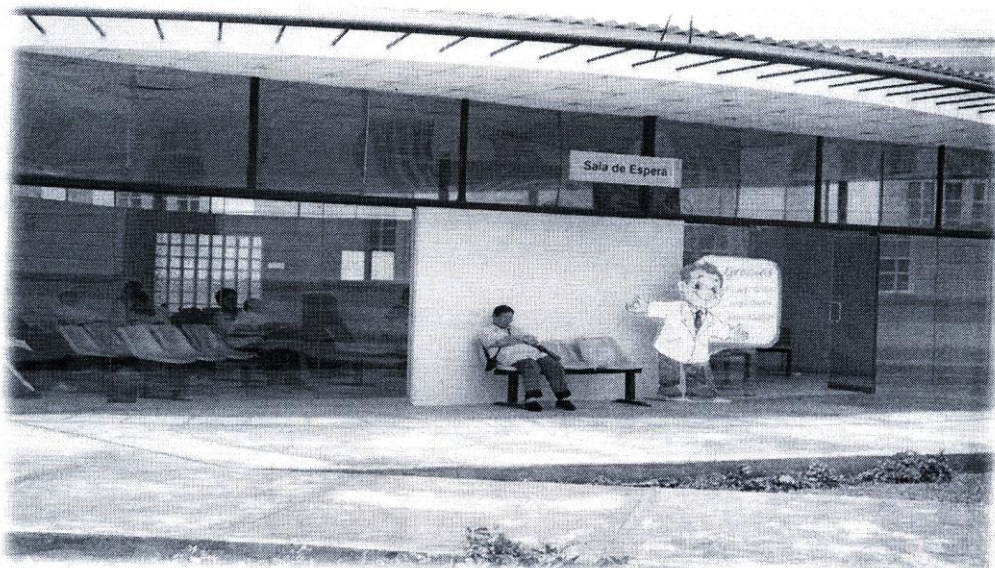
SI UD ES PACIENTE NUEVO O REINGRESANTE.

1. Acercarse al dispensador de tickets ubicado a la entrada del Dpto. de Consulta Externa donde la Promotora de salud le dará un ticket de turno.
2. Se dirigirá al Módulo de Citas para la evaluación y entrevista (Triage) con el Enfermero de turno quien le asignará el nombre del Profesional Responsable de la Atención.
3. Pagar en Caja el Derecho de Atención.
4. Pasará a Admisión para la APERTURA de la Historia Clínica Nueva.
5. Posteriormente se dirigirá a la Sala de Espera hasta llegar a su turno según el Ticket.
6. Atención en el Consultorio Médico correspondiente.



SI UD. ES PACIENTE CONTINUADOR

1. Acercarse al dispensador de tickets ubicado a la entrada del Dpto. de Consulta Externa donde la Promotora de salud le dará un ticket de turno.
2. Se dirigirá al Módulo de Citas para la verificación de su cita, con el Enfermero de turno quien le asignará el nombre del Profesional Responsable de la Atención.
3. Pagar en Caja el Derecho de Atención.
4. Posteriormente se dirigirá a la Sala de Espera hasta llegar a su turno según el Ticket.
5. Atención en el Consultorio Médico correspondiente.



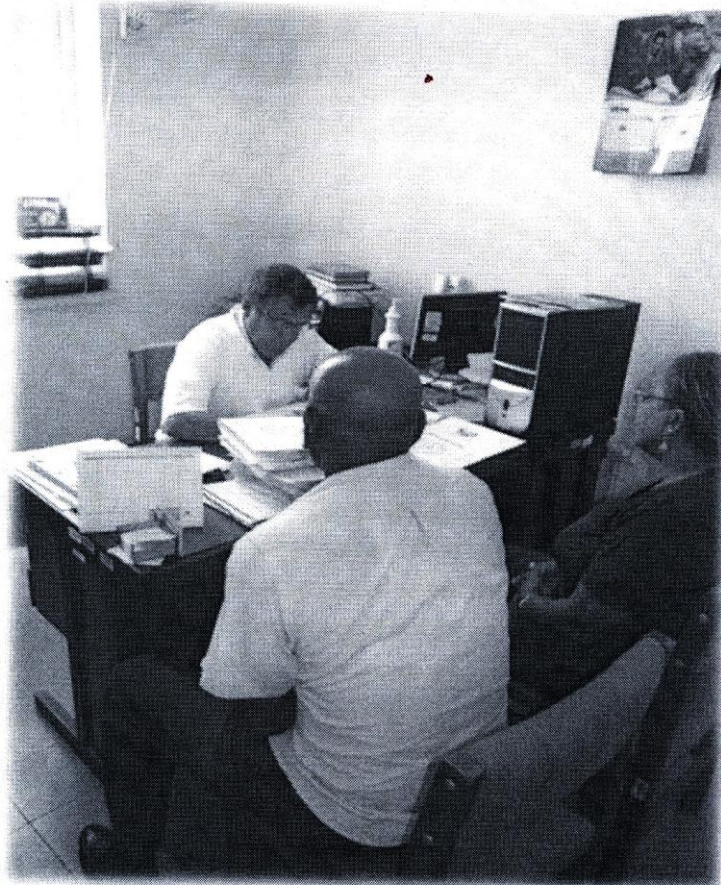


PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital Victor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



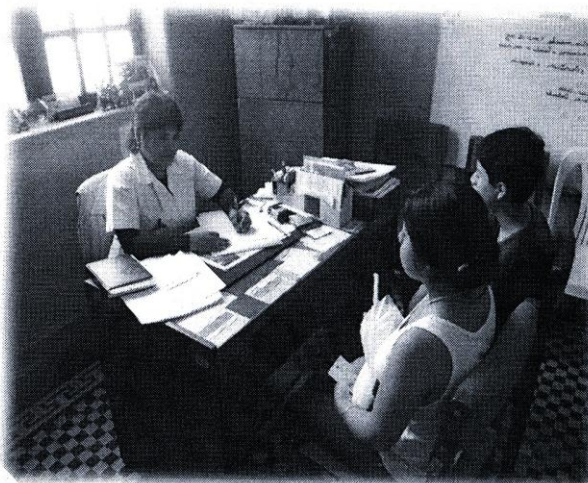


CONSULTA EXTERNA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Ingreso es por la Puerta Lateral, Jr. Raymón Alt. Cdra. 2. S/N.

Los servicios que brinda el Dpto. en las diferentes Áreas de Atención Profesional son:

- ✓ Atención en Psiquiatría
- ✓ Terapia de Lenguaje
- ✓ Terapia de Aprendizaje
- ✓ Psicología
- ✓ Terapia Ocupacional
- ✓ Terapia Física
- ✓ Masoterapia





¡RECUERDE QUE UD. PUEDE SEPARAR SU CITA PARA LA CONSULTA EXT. DE NIÑOS Y ADOLESCENTES ANTICIPADAMENTE; EL PAGO SE REALIZA EL DÍA DE LA CITA!

SI UD ES PACIENTE NUEVO

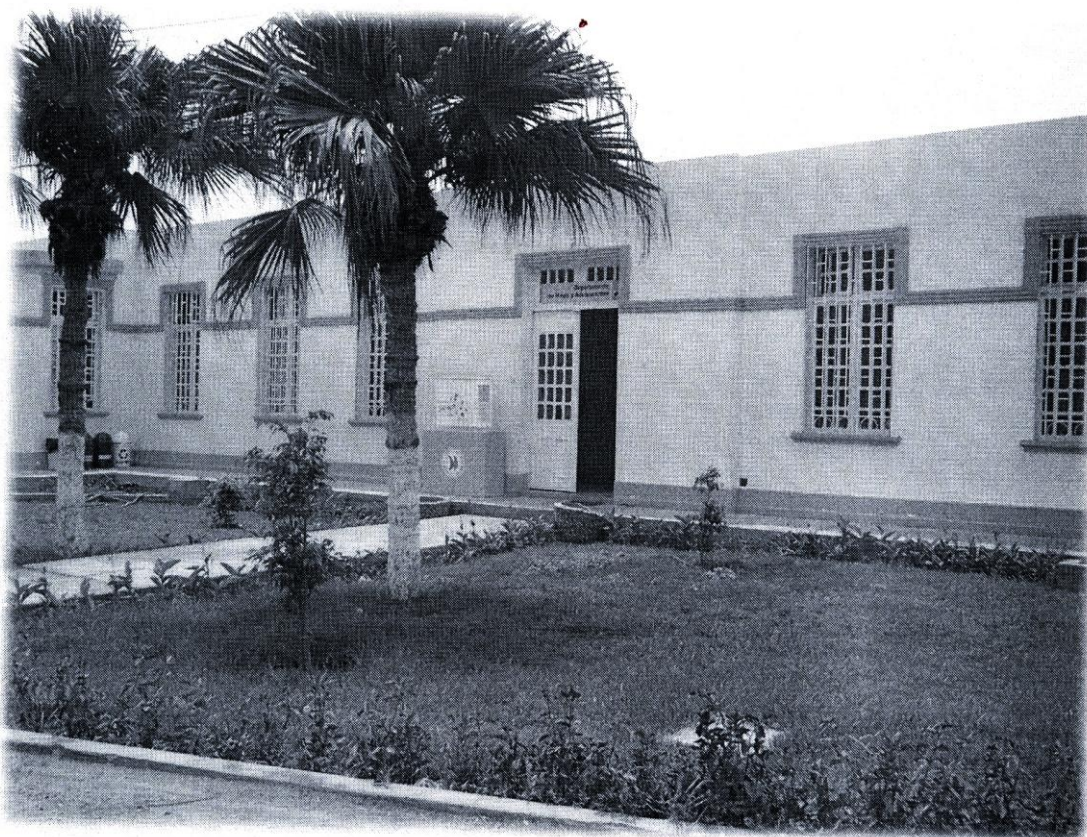
1. Puede solicitar cita acercándose a Enfermería del Dpto. de Niños y Adolescente.
2. Pagar en Caja el Derecho de Atención.
3. Pasará a Admisión para la APERTURA de la Historia Clínica Nueva.
4. Posteriormente se dirigirá a la Sala de Espera hasta llegar a su turno según el Ticket.
5. Atención en el Consultorio Médico correspondiente.

SI UD. ES PACIENTE CONTINUADOR

1. Puede sacar cita por teléfono o acercarse a Enfermería del Dpto. de Niños y Adolescentes. solicitando cita para consultorio externo.
2. Apersonarse a Pagar en Caja el Derecho de Atención.
3. Admisión realizará la BUSQUEDA anticipada de su Historia Clínica en el día.
4. Posteriormente se dirigirá a la Sala de Espera hasta llegar a su turno.
5. Atención en el Consultorio Médico correspondiente.

SI ES REINGRESO

Si el Paciente ha dejado de asistir a Consulta Externa por un espacio de seis meses a más, deberá acercarse a Enfermería del Dpto. de Niños y Adolescente para solicitar una nueva cita.

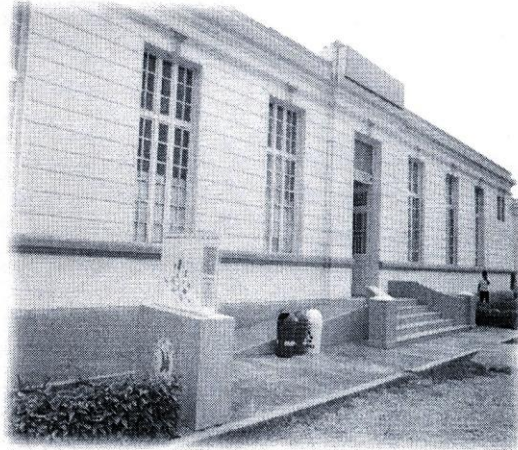




SERVICIO DE PSICOLOGÍA

Los servicios que brinda el Psicólogo en las diferentes Áreas de Atención Profesional son:

- ✓ Atención Especializada a Niños – Adolescentes, Adultos y Adultos Mayores.
- ✓ Problemas de Aprendizaje, Conducta y Orientación Vocacional.
- ✓ Psicoterapia de Pareja y Familia: Individual y Grupal.
- ✓ Atención de Adicciones a Mujeres y Hombres.
- ✓ Talleres de: Habilidades Sociales, Relajación, Autoestima, Psicoeducativos y Cognitivo Conductual.
- ✓ Dinámicas Grupales: Talleres Psicológicos, Atención Comunitaria e Intervención de Emergencias y Desastres.



DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

La Trabajadora de Servicio Social realiza la labor de Apoyo Social al paciente y la familia en las áreas de Consulta Ambulatoria, Hospitalización y Emergencia de nuestra Institución, llevando a cabo las siguientes actividades:

- ✓ Entrevista al Paciente y Familia.
- ✓ Evalúa la Situación socio – económica familiar.
- ✓ Brinda orientación al paciente y familia en el tratamiento.
- ✓ Realiza evaluación para verificación de pacientes que cuenten con Seguro Social.
- ✓ Estudia, Evalúa y realiza seguimiento de los casos.
- ✓ Realiza un trabajo articulado en el seguimiento social con las áreas de Hospitalización y Emergencia.
- ✓ Los casos de Alto Riesgo Social que requieren apoyo extra mural, se coordinan con las redes de soporte comunitario: Centros de Salud, Hospitales, etc.
- ✓ Brinda atención en Terapia Familiar Sistémica, los días Lunes y Martes con pacientes y familiares citados.
- ✓ La Finalidad, es lograr una Reinserción Social.





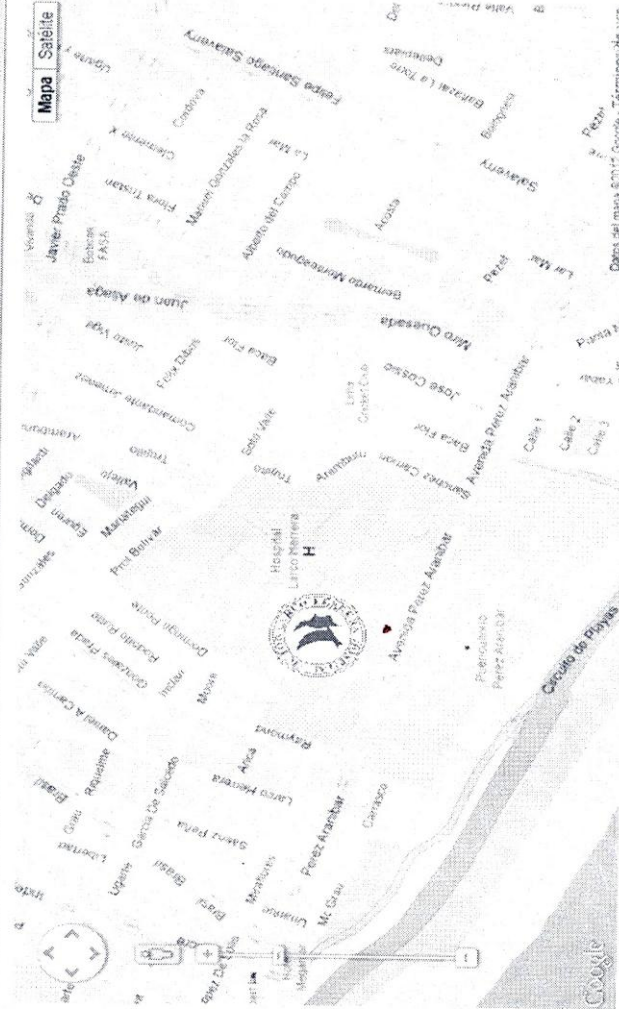
PERÚ

Ministerio de salud

Hospital Victor Larco Herrera

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

MAPA DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD MINSA



Búsqueda

Departamento:

Provincia:

Distrito:

Código Único de NUES:

SESS MINSA:

Nombre de Establecimiento:

Categorías:

Leyenda

Acción de...

000006214 HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA LIMA LIMA
 MAGDALENA DEL MAR AV. AUGUSTO PÉREZ ARANBAR IV 600 -12 09746050
 -77 0663410





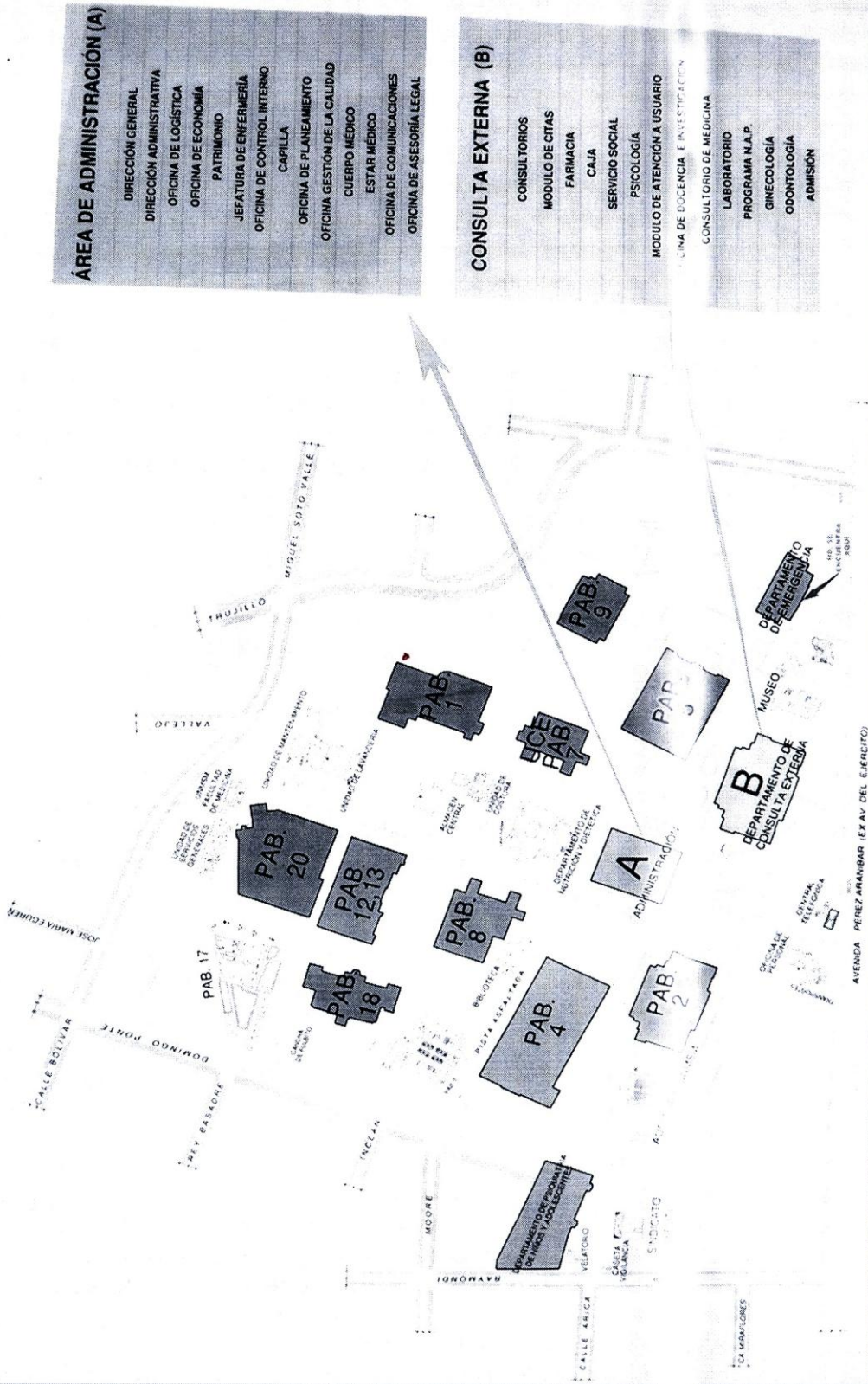
PERÚ

Ministerio de salud

Hospital Victor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLANO DE UBICACION GENERAL DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA



ÁREA DE ADMINISTRACIÓN (A)

- DIRECCIÓN GENERAL
- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- OFICINA DE LOGÍSTICA
- OFICINA DE ECONOMÍA
- PATRIMONIO
- JEFATURA DE ENFERMERÍA
- OFICINA DE CONTROL INTERNO
- CAPILLA
- OFICINA DE PLANEAMIENTO
- OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD
- CUERPO MÉDICO
- ESTAR MÉDICO
- OFICINA DE COMUNICACIONES
- OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

CONSULTA EXTERNA (B)

- CONSULTORIOS
- MODULO DE CITAS
- FARMACIA
- CAJA
- SERVICIO SOCIAL
- PSICOLOGÍA
- MODULO DE ATENCIÓN A USUARIO
- CLÍNICA DE DOCENCIA E INVESTIGACION
- CONSULTORIO DE MEDICINA
- LABORATORIO
- PROGRAMA N.A.P.
- GINECOLOGIA
- ODONTOLOGIA
- ADMISION





SERVICIO DE EMERGENCIA

Es la unidad orgánica o funcional en el hospital, encargada de brindar atención médico – quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentren en situación de emergencia.

EMERGENCIA EN SALUD, es toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente. Corresponde a pacientes con daños calificados como prioridad I y II

URGENCIA EN SALUD, es toda situación que altera el estado de salud de la persona y que requiere de atención inmediata, no existiendo riesgo inminente de poner en peligro la vida.

DAÑO, compromiso del estado de salud en grado diverso. Los daños en el servicio de Emergencia se clasifican de acuerdo a la prioridad de atención:

- **PRIORIDAD I:** Gravedad Súbita Extrema.
- **PRIORIDAD II:** Urgencia Mayor.
- **PRIORIDAD III:** Urgencia Menor.
- **PRIORIDAD IV:** Patología Aguda Común

Todo establecimiento de salud, está obligado a brindar atención médico quirúrgica de emergencia a toda persona que lo necesite, conforme a lo señalado en la Ley N° 27604 y el DS N° 016-2002/SA

El paciente que se atiende en el servicio o área de Emergencia tiene derecho a recibir información oportuna, sobre todo acto o procedimiento diagnóstico o terapéutico realizado o por realizarle si su condición clínica lo permite. Si los familiares lo requieren o el paciente se encuentra inconsciente o es menor de edad, la información se pondrá en conocimiento del familiar directo ó representante legal.

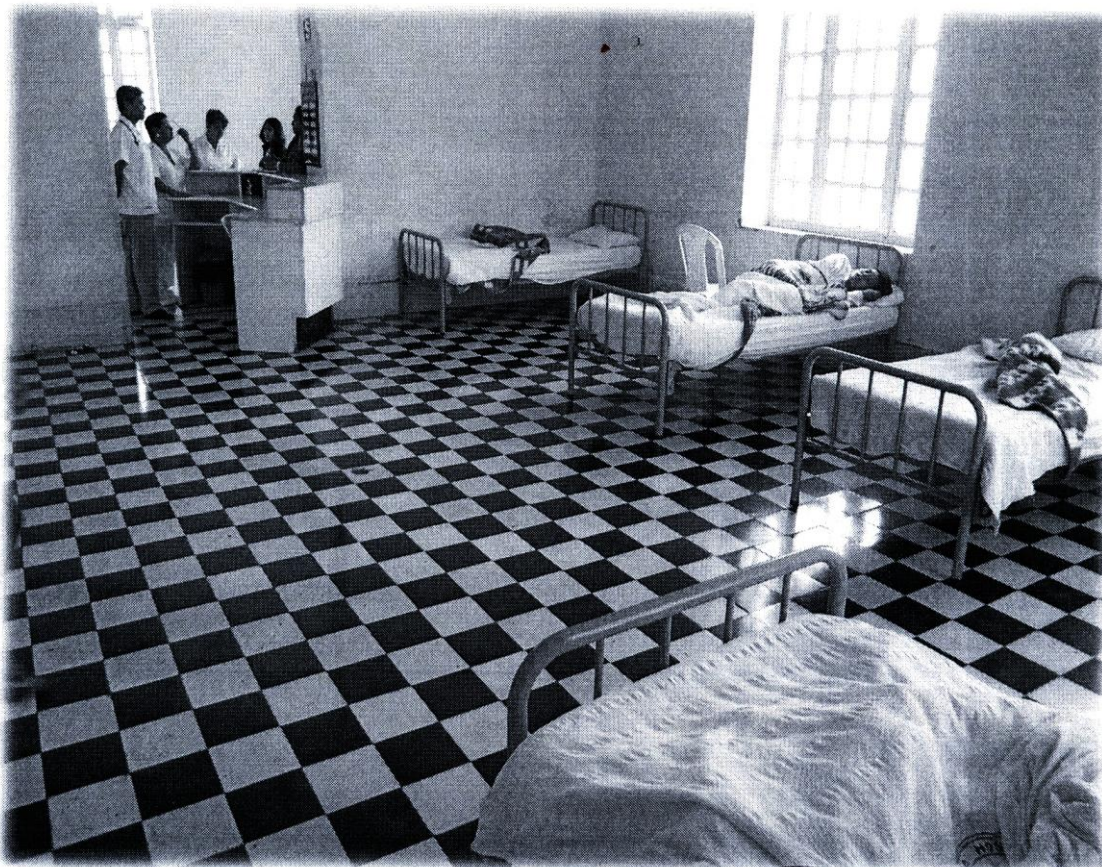
En caso que el paciente o representante legal no autorizara la Hospitalización y/o el acto quirúrgico con la firma de Consentimiento Informado y tratándose de una intervención de emergencia, se comunicará a un representante del Ministerio Público para dejar expeditas las acciones a que hubiere lugar en salvaguarda de la vida y la salud del paciente. Además es necesario que el paciente y familiar responsable firme el formulario de “Exoneración de Responsabilidad”





PASOS PARA SER ATENDIDO POR EMERGENCIA

- El ingreso es por la Puerta contigua a la de Consulta Externa - Salud Mental Comunitaria, Av. Augusto Pérez Aranibar (Ex. Av. El Ejercito) Alt. Cdra. 6. S/N Magdalena del Mar.
- El paciente y familiar responsable es recepcionado por el Enfermero de Turno, quien mediante una entrevista breve con el familiar y el paciente determina si la atención es una Urgencia o Emergencia Psiquiátrica.
- Si no amerita atención en Emergencia se deriva a Consultorios Externos o a otra Institución de Salud.
- Luego el familiar realizará el Pago por Derecho de Atención en Caja.
- El Familiar y el Paciente pasan a Consultorio para ser atendidos por el Médico de Guardia.
- Si la Emergencia se resuelve se le indica continuar su tratamiento, sugiriendo que a posterior realice un control ambulatorio por Consultorio Externo.
- Si requiere Hospitalización, el Familiar o Representante Legal firmarán una hoja de Consentimiento Informado brindado en formato impreso, luego el paciente es ingresado a la Sala de Hospitalización Breve, posteriormente el familiar recibe información detallada del funcionamiento del Servicio de Emergencia.





DEPARTAMENTO DE HOSPITALIZACIÓN

Atiende a pacientes (Psiquiátricos Agudos, Adicciones y Judiciales). Cuenta con profesionales de la Salud Especializados en Psiquiatría, Psicología, Enfermería, Servicio Social y Tecnología Médica. Además cuenta con personal de Terapia Ocupacional y otros Especialistas que colaboran con el tratamiento de Salud Mental.

Tiempo de Hospitalización Promedio: Según Patología.

Horario de Visitas:

Lunes – miércoles y sábados : 15:00 a 17:00 Hrs.

Domingos y Feriados : 10:00 a 12:00 Hrs. y de 15:00 a 17:00 Hrs.



DEPARTAMENTO DE ADICCIONES

Cuenta con un equipo de Profesionales Capacitados en atención de pacientes con Problemas de Adicción: Pasta básica de Cocaína, Clorhidrato de Cocaína, Marihuana, Alcoholismo y Sustancias Tóxicas en General, así como Ludopatías, etc.

Actualmente desarrollan programas para pacientes y familiares.

Tiempo de Hospitalización Promedio: 01 a 03 Meses.

Horario de Visitas: Restringidas según evolución de Cuadro Clínico.





Actores Principales



La calidad en los servicios de salud no depende de un solo grupo de personas, si no que involucra a: Usuarios Externos (paciente y familia), Usuarios Internos (trabajadores), y a la Institución (infraestructura y equipamiento).

"Depende de todos"





¡CON UNA NUEVA ACTITUD, TRABAJAMOS EN EQUIPO PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ EN SALUD MENTAL!



EQUIPO DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Jefe de la Of. De Gestión de la Calidad : Dra. GISELLA E. VARGAS CAJAHUANCA.
- Of. De Gestión de la Calidad – Médico Auditor : Dr. CHRISTIAN J. NOLE DÍAZ.
- Of. De Gestión de la Calidad : Lic. Adm. CLORINDA RÍOS ESCOBEDO.
- Of. De Gestión de la Calidad : Tec. Adm. ESTHER CÁCERES BARRETO.
- Of. Gestión de la Calidad : Tec. Adm. PERCY ZAVALA JARAMILLO.
- Of. Gestión de la Calidad : Tec. Adm. LEYNEKER REYES PARIONA.

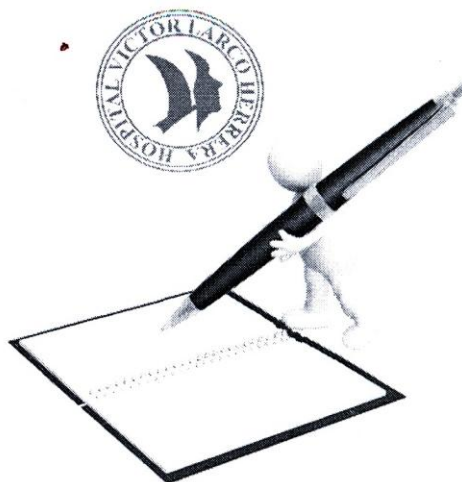




¡TODO PAGO SE REALIZA EN CAJA!

Desconfíe y denuncie a quienes propongan alguna otra Modalidad de pago o quieran cobrar por "facilitar", "acceder", "acelerar", "descontar", "exonerar", etc., por los Servicios prestados en este hospital. Podría tratarse de Una estafa o robo.

SU DENUNCIA SERA ATENDIDA EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO



Teléfono: 261-5516 Anexo 1201 y 1106

Horario de Atención: 08:00 a 15:45 Hrs

