

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 160 - 2016-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 19 de Mayo del 2016

Visto; la Nota Informativa N° 083-OEPE-HVLH-2016, emitida por la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del HVLH;

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, determinará los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, siendo entre ellos, 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 54° del Reglamento precitado, establece que el Departamento de Emergencia, es la unidad orgánica encargada de realizar tratamiento médico de emergencia, proporcionando permanentemente la oportuna atención de salud, a todas las personas cuya vida y/o salud mental se encuentre en grave riesgo o severamente alterada y tiene como uno de sus objetivos funcionales el de proporcionar atenciones psiquiátricas de emergencia a toda persona que acuda en su demanda durante las 24 horas del día;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales Ns° 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", determinando en el numeral 5.6 la finalidad de establecer formalmente los requerimientos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad para que logren el cumplimiento de los objetivos y funciones

Que, mediante documento del Visto, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, solicita a la Dirección General, la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Emergencia del Hospital Víctor Larco Herrera, en atención al requerimiento de parte del Jefe del Departamento de Emergencia, efectuado mediante Nota Informativa N° 065-2016-EMERG-HVLH/IGSS de fecha 21 de Marzo del 2016;

Que, siendo el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de cada Unidad Orgánica y/o Departamento, 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;



**HOSPITAL NACIONAL "VICTOR LARCO
HERRERA"**

DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA



**MANUAL DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

MARZO 2016

Aprobado con: R.D. N°

Fecha de aprobación:





ÍNDICE

- CAPITULO I : INTRODUCCION
- CAPITULO II : OBJETIVO DEL MANUAL
- CAPITULO III : BASE LEGAL
- CAPITULO IV : PROCEDIMIENTOS





CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos, es un documento que describe y presenta formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales, a fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos y funciones, en concordancia con los objetivos institucionales.

Este documento de gestión debe ser utilizado como un instrumento para la sistematización de los flujos de información y documentos base para el desarrollo del Plan Estratégico de sistemas de información del Hospital.

FINALIDAD

El Manual de Procesos y Procedimientos Actualizado del Departamento de Emergencia del Hospital Especializado "Víctor Larco Herrera", tiene como finalidad ser un instrumento normativo, descriptivo de sistematización de las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos de atención a los pacientes que acuden al Departamento en situaciones de emergencia psiquiátrica.

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 Emergencia.

En la elaboración del presente Manual de Procesos y Procedimientos, se agradece la colaboración de las Jefatura del Departamento de Emergencia, la secretaria, el Departamento de Enfermería, Departamento de Servicio Social y la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

La metodología empleada para la elaboración del presente manual ha sido la entrevista y el levantamiento de información según la normatividad vigente.

La actualización del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Emergencia fue realizada en el mes de marzo del 2016.





CAPITULO II

OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Procesos y Procedimientos de Emergencia tiene como finalidad unificar y establecer los lineamientos de los diferentes procesos de atención a los pacientes que acuden al Departamento de Emergencia del Hospital Especializado "Víctor Larco Herrera".

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Optimizar la calidad de los procesos existentes en beneficio de los usuarios del Departamento de Emergencia del Hospital.
2. Garantizar la adecuada prestación de servicios de salud en el Departamento de Emergencia que satisfaga las necesidades de atención del paciente bajo los criterios de calidad y oportunidad.
3. Establecer y adecuar los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos de atención que corresponden a los pacientes en situación de emergencia psiquiátrica.
4. Permitir identificar los trámites prolongados lo cual ayudará a minimizar los costos operativos de la institución.





CAPITULO III

BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N°013-2002-SA.
- Decreto Supremo N°016-2002-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N°27604 que modifica la Ley General de Salud N°26842.
- Decreto Supremo N°007-2016, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N°132-2005/MINSA que aprueba el Reglamento de O N T N° MINSA / DGSP V.01
- Decreto Supremo N°016-2014, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N°386-2006, Norma Técnica de los Servicios de Emergencia-NTS 042/MINSA/DGSP/V.01
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y sus modificatorias.





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Admisión de Paciente "A" y "B"	FECHA:	Marzo 2016
		CÓDIGO:	001.DE

PROPÓSITO : Viabilizar el proceso de admisión del paciente.

ALCANCE : Departamento de Emergencia.

MARCO LEGAL:

- Ley N°27604, Ley que modifica la Ley General de Salud N°26842, respecto a la obligación de los establecimientos de Salud a dar atención médica en casos de emergencia y partos.
- Resolución Ministerial N°386-2006, Norma Técnica de los Servicios de Emergencia –NTS 042 / MINSA/DGSP/V.01
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N°007-MINSA/ OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y sus modificatorias.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº Paciente atendidos	Atenciones (Entrevista)	Dpto. Emergencia (Historia clínica)	Medico de turno

NORMAS

- Resolución Ministerial N°132-2005-MINSA Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
- Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-07 Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS





INICIO

DESARROLLO DE ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO "A":

1. El médico y/o enfermero (a) recepciona al paciente y familiares que ingresan para la atención en el Departamento de Emergencia.
2. El médico residente y/o enfermero (a) entrevista brevemente al paciente y familia, comunicando al médico psiquiatra para su atención.

Si - el médico psiquiatra considera que es una emergencia psiquiátrica continua el flujo

No - el médico psiquiatra no considera que es una emergencia psiquiátrica y pasará a Consultorios Externos.

3. Se consultará por la posibilidad que el paciente esté inscrito en el Seguro Integral de Salud (SIS). De no tenerlo pasa a Trabajo Social si el caso amerita en caso de escasos recursos.

4. La enfermera recepciona el recibo de pago o el Formato Único de Atención (FUA) y ficha de historia clínica.

5. Luego atiende el médico psiquiatra y toma la siguiente decisión: ¿El paciente está descompensado (agitado)?

Si - pasará al proceso "B" admisión del paciente con agitación psicomotriz.

No - pasará a la entrevista y evaluación medica.

6. El paciente ingresa al consultorio para ser evaluado por el médico de guardia que decide si el paciente es hospitalizado en el servicio de emergencia.

7. Fin del procedimiento "A".

DESARROLLO DE ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO "B"

Agitación Psicomotriz.

- 1.- El médico indicará a el (la) enfermero (a) el ingreso del paciente e indica tratamiento farmacológico y contención física si fuese necesario.
- 2.- El (la) enfermero (a) brindará atención inmediata al paciente controlando sus funciones vitales y administra el tratamiento indicado por el médico de guardia.
- 3.- El paciente permanecerá bajo observación cercana permanente del personal técnico del Departamento de Emergencia.
- 4.- Fin del procedimiento "B".

ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Formato de Historia Clínica de Emergencia	Consultorio médico - emergencia	Diaria	Manual

SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Papeleta de alta médica (nota de indicación)	Historia Clínica (alta médica)	Diaria	Manual





DEFINICIONES

- Admisión: Aceptación o ingreso de un paciente a Emergencia.
- Agitación: Situación emotiva que se caracteriza por una hiperactividad corporal desordenada y confusa.
- Prescripción: Acción de recetar u ordenar la administración de un medicamento por parte del médico.
- Tratamiento: Conjunto de medios que se emplean para curar o aliviar una enfermedad.
- Consulta: Acción del médico para atender a sus pacientes en un espacio de tiempo.

REGISTROS : Registro (historia clínica).

ANEXOS : Flujograma.

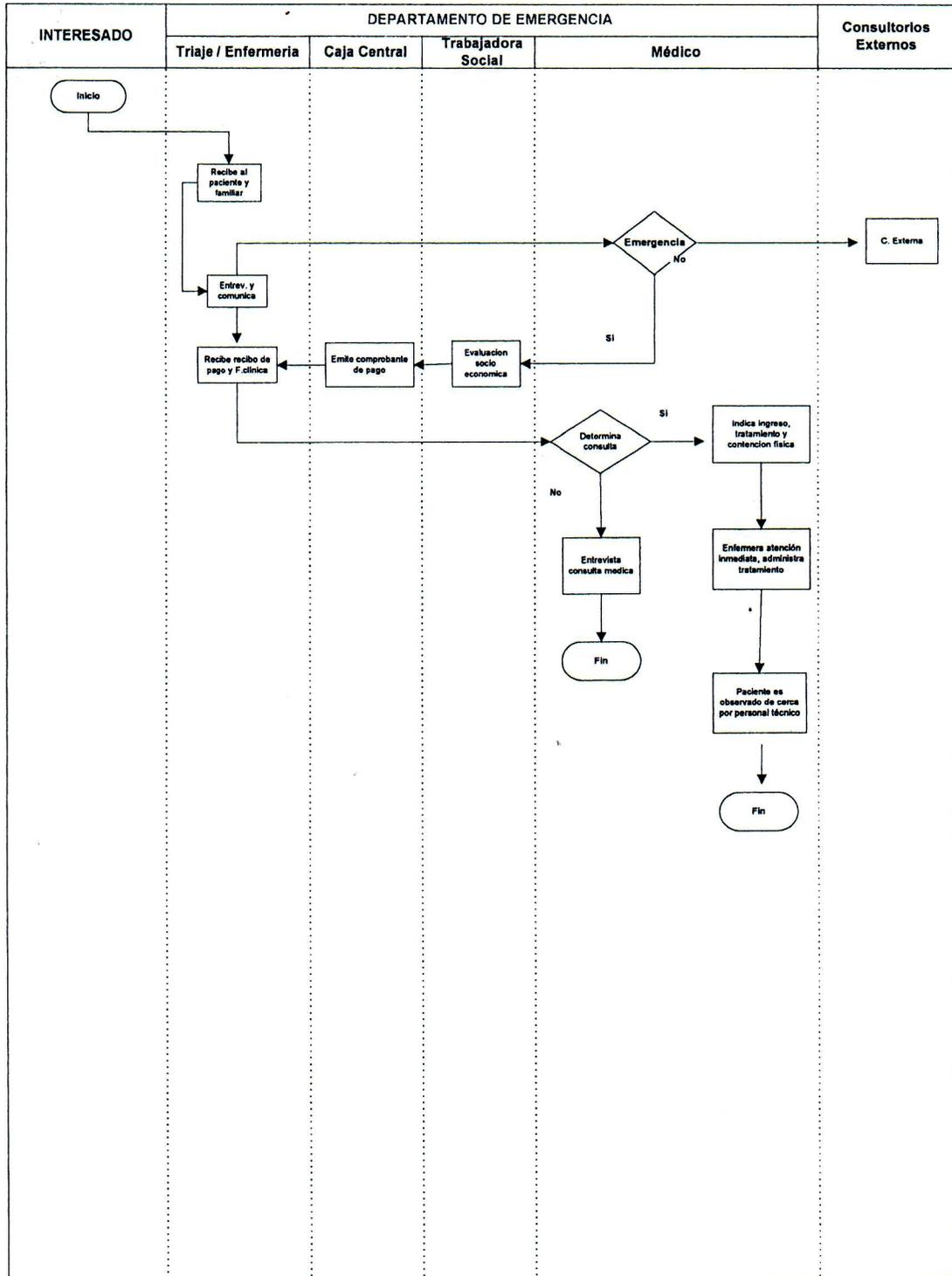


DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA



PROCEDIMIENTO : ADMISIÓN DE PACIENTE "A" Y "B" - DPTO DE EMERGENCIA

Ministerio de Salud – Hospital Especializado "Victor Larco Herrera"





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Hospitalización (breve del paciente)	FECHA:	Marzo 2016
		CÓDIGO:	002.DE

PROPÓSITO : Establecer la sintomatología, conflictos y situaciones del paciente, reestructurar y prevenir los riesgos a la familia, comunidad y al propio paciente, brindando una atención integral en forma adecuada y especializada.

ALCANCE : Departamento de Emergencia.

- MARCO LEGAL :
- Ley N° 27604 Ley que prescribe la obligatoriedad de los establecimientos de salud para dar atención médica en casos de urgencia y emergencia.
 - Resolución Ministerial N°386-2006, Norma Técnica de los Servicios de Emergencia –NTS 042 / MINSA/DGSP/V.01
 - Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N°007-MINSA/ OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y sus modificatorias.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° Atenciones breve	Atenciones breve (Entrevista)	Dpto. Emergencia (Ficha clínica)	Médico de turno

- NORMAS
- Resolución Ministerial N°132-2005-MINSA Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
 - Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-07 Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.





INICIO	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. El paciente es hospitalizado mediante indicación en la Ficha Clínica, elaborado por el médico psiquiatra de guardia con diagnóstico sindrómico y presunción diagnóstica del trastorno psiquiátrico e indicaciones terapéuticas que deben ser comunicados a la enfermera de turno. 2. Ubicación y traslado del paciente a la sala de varones o de mujeres por el técnico de enfermería. 3. El enfermero administra el tratamiento parenteral, indicado por el médico de guardia. 4. El enfermero observa los niveles de sedación. 5. Examina físicamente al paciente en busca de lesiones, cicatrices, hematomas etc. 6. El técnico de enfermería revisa y registra pertenencias del paciente. 7. Entrega a la familia pertenencias de valor, correas, cigarrillos y objetos punzo cortantes con el debido registro y cargo. 8. El técnico de enfermería asignado por la enfermera de turno, deberá cuidar permanentemente al paciente durante su turno en la sala de hospitalización pudiendo salir solamente bajo la orden de la enfermera y dejando su reemplazo durante su ausencia de tal manera que los pacientes estarán bajo observación. 9. La enfermera completa la entrevista a la familia y elabora historias clínicas de enfermería y kardex. 10. Remite a la familia a la trabajadora social. 11. La trabajadora social entrevista a la familia o persona responsable para evaluación social. <ol style="list-style-type: none"> 11.1. Educación social y/o consejería-intervención familiar para reconstruir la estructura familiar-comunidad. 11.2. Investigación social (estudio del soporte-socio-familiar). 11.3. Paciente sale de alta o permanece un día más, es transferido a pabellón u otro hospital. 12. Fin del procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Formato Historia Clínica de Emergencia, Formato de Consentimiento informado.	Consultorio Médico	Diaria	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Historia Clínica (alta voluntaria), Papeleta de Alta Médica.	Cuaderno de Registro (emergencia) Estadística e Informática	Diaria	Manual





DEFINICIONES:

- Admisión: Aceptación o ingreso de un paciente a Emergencia.
- Agitación: Situación emotiva que se caracteriza por una hiperactividad corporal desordenada y confusa.
- Hospitalizar: Ingresar a un enfermo en un hospital o clínica.
- Evolución: Desarrollo de los acontecimientos por medio de los cuales pasan gradualmente de un estado a otro.
- Alta: Autorización que da el médico para la reincorporación de un paciente a la vida ordinaria al haber recuperado sus funciones.

REGISTROS : Registro (Ficha clínica).

ANEXOS : Flujograma
Formato de historia clínica de emergencia.

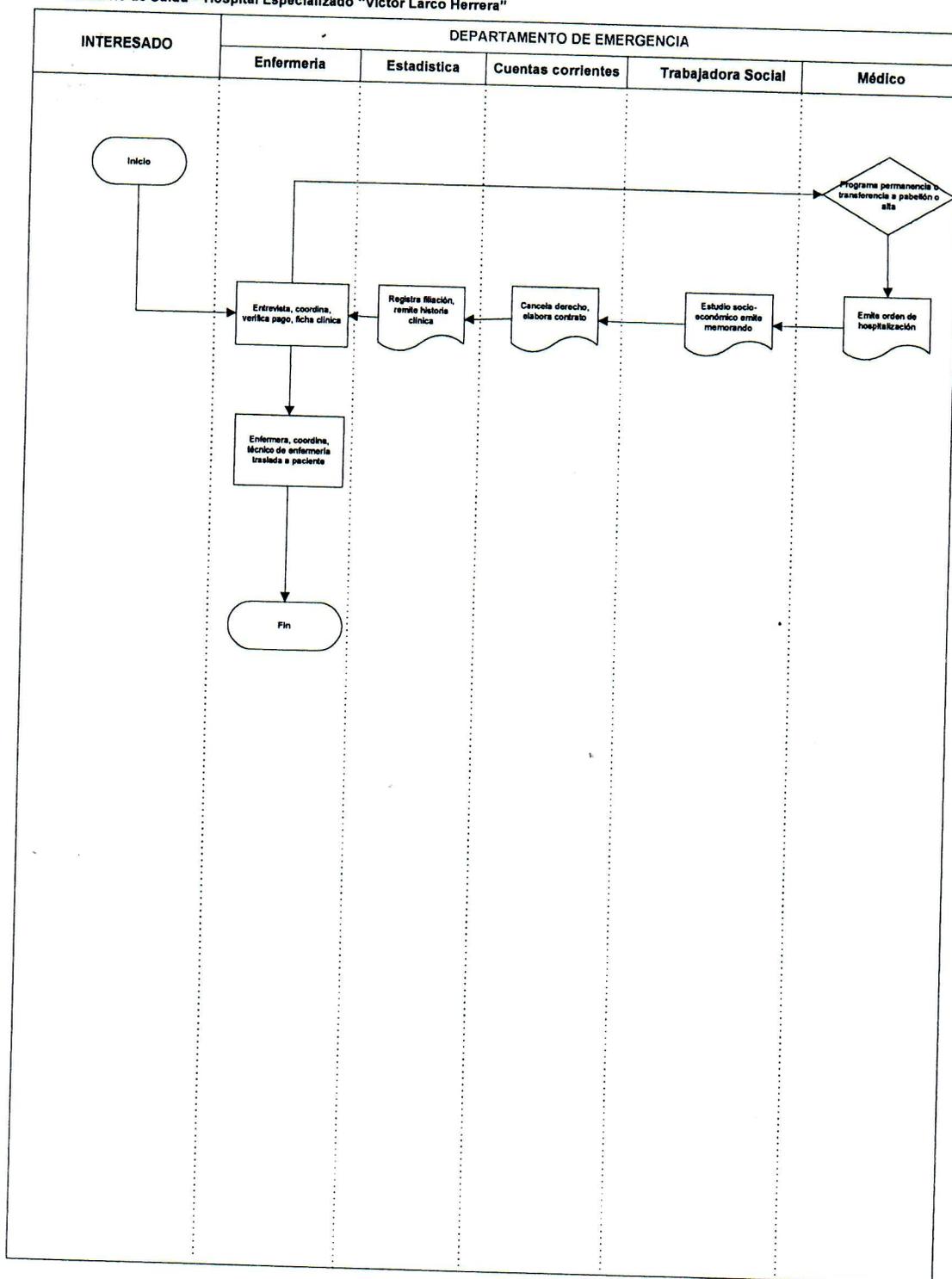


DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA



Procedimiento: transferencia del paciente al Servicio de Hospitalización.

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Víctor Larco Herrera”





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Interconsulta Médica (al ingreso)	FECHA:	Marzo 2016
		CÓDIGO:	003.a.DE

PROPÓSITO : El objetivo de este procedimiento es evaluar la condición clínica especializada para identificar el diagnóstico y orientar el manejo terapéutico según la especialidad.

ALCANCE : Todos los Departamentos Asistenciales

MARCO LEGAL :

- Ley N° 27604 Ley que prescribe la obligatoriedad de los establecimientos de salud para dar atención médica en casos de urgencia y emergencia.
- Resolución Ministerial N°386-2006, Norma Técnica de los Servicios de Emergencia –NTS 042 / MINSA/DGSP/V.01
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N°007-MINSA/ OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y sus modificatorias.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° Paciente atendidos	Atenciones (Entrevista)	Dpto. Emergencia (Ficha clínica)	Médico de turno

NORMAS

- Resolución Ministerial N°132-2005-MINSA Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
- Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-07 Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS





INICIO : DESARROLLO DE ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO:

1. La enfermera Recepciona al paciente.
2. La enfermera realiza la evaluación clínica inicial del paciente (evaluación de conciencia y funciones vitales).
3. La enfermera informa inmediatamente al médico psiquiatra de guardia el estado en que se encuentra al paciente.
4. El médico psiquiatra de guardia evalúa y registra los hallazgos de la valoración física y mental del paciente en la historia clínica.
5. El médico psiquiatra de guardia, si encuentra alteraciones en el estado físico de la paciente elabora la interconsulta en el formato establecido al médico clínico de guardia.
6. El enfermero llama por teléfono inmediatamente al médico encargado de la interconsulta informándole el motivo de la misma. Al mismo tiempo le remite el formato de interconsulta.
7. El médico clínico evalúa al paciente, registra los hallazgos en la hoja de interconsulta e informa al médico psiquiatra la condición del mismo.
8. Según el estado del paciente, el médico clínico decide si el paciente queda hospitalizado o es transferido a un hospital especializado.
9. Si el paciente es transferido, el médico clínico elabora la hoja de referencia en el formato existente en el servicio y coordina vía telefónica con la institución especializada.
10. Si el paciente es hospitalizado en el Servicio de Emergencia, el médico clínico indica el tratamiento y realiza el seguimiento.
11. El enfermero aborda al paciente según las indicaciones médicas.
12. Fin del procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Formato de Interconsulta	Consultorio médico - emergencia	Diaria	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Formato de Interconsulta Hoja de ordenes medicas de H.C	Historia Clínica – Estadística	Diaria	Manual

DEFINICIONES :	ninguno
REGISTROS :	ninguno
ANEXOS :	Flujograma Formato de Interconsulta Hoja de Ordenes y Evolución Medica

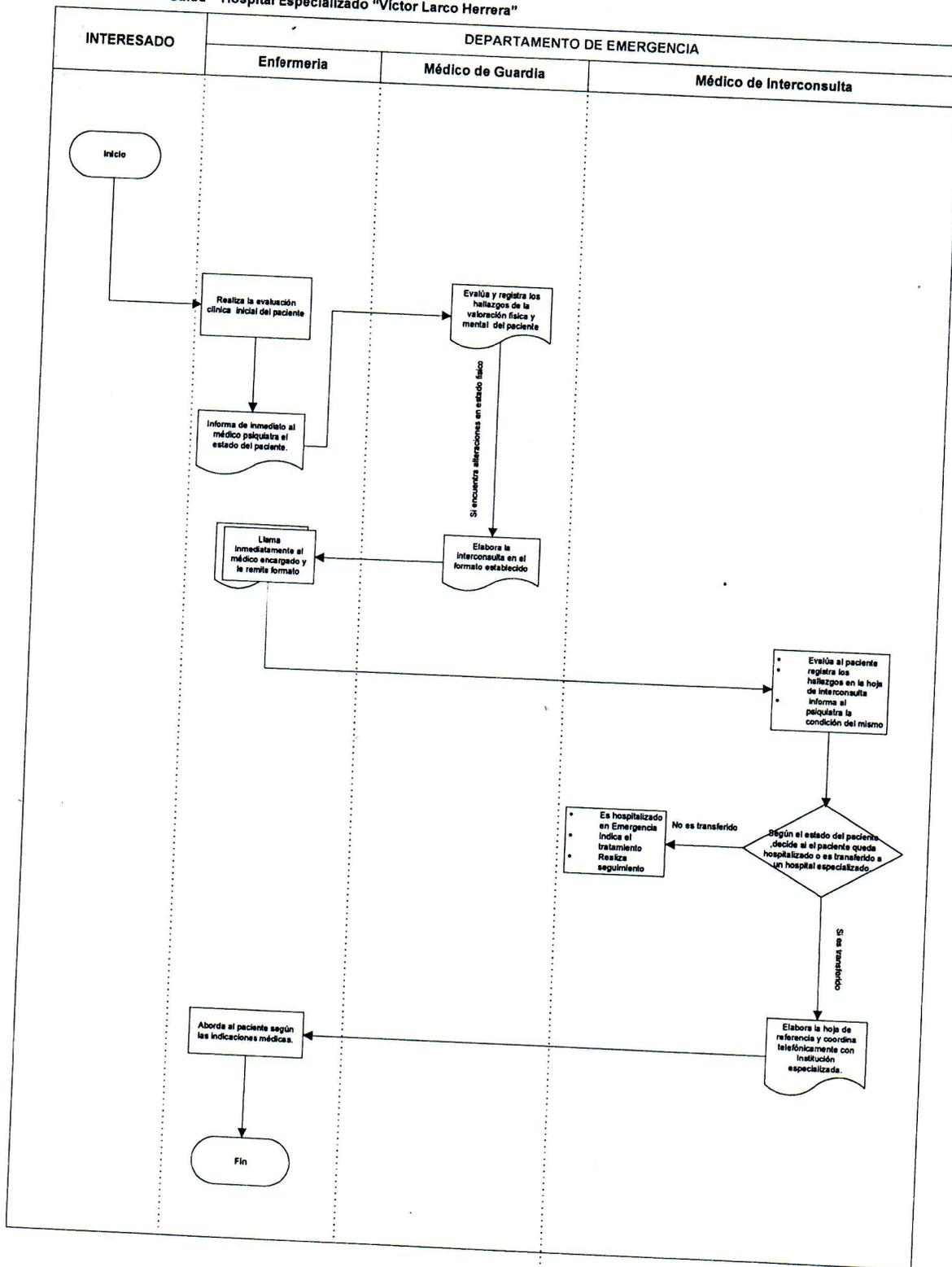


DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA



Procedimiento: INTERCONSULTA MEDICA -al Ingreso (en consultorio)

Ministerio de Salud – Hospital Especializado "Víctor Larco Herrera"





Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Interconsulta Medica (durante la hospitalización)	FECHA:	Marzo 2016
		CÓDIGO:	003.b.DE

PROPÓSITO : El objetivo de este proceso es brindar evaluación integral al paciente.

ALCANCE : Departamento de Emergencia.

MARCO LEGAL :

- Ley N° 27604 Ley que prescribe la obligatoriedad de los establecimientos de salud para dar atención médica en casos de urgencia y emergencia.
- Resolución Ministerial N°386-2006, Norma Técnica de los Servicios de Emergencia –NTS 042 / MINSA/DGSP/V.01
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N°007-MINSA/ OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N°751-2004, NTN°018-MINSA/DGSP-Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº Paciente atendidos	Atenciones (Entrevista)	Dpto. Emergencia (Historia clínica)	Médico de turno

NORMAS

- Resolución Ministerial N°132-2005-MINSA Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
- Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-07 Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS





INICIO :

DESARROLLO DE ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO:

1. Durante la visita médica, el médico psiquiatra de guardia identifica clínicamente la necesidad de la interconsulta.
2. El médico psiquiatra de guardia elabora la interconsulta en el formato establecido, especificando el motivo de la misma.
3. El técnico de enfermería lleva la interconsulta a los Departamentos de Servicios Complementarios, Niños y Adolescentes y Adicciones, según lo requerido.
4. El médico responsable de la interconsulta, evalúa, registra en la historia clínica y recomienda el tratamiento a seguir.
5. La enfermera aborda al paciente según las indicaciones médicas.
6. Si la condición clínica del paciente amerita la transferencia a un hospital general especializado; el médico psiquiatra de guardia elabora la hoja de referencia y coordina vía telefónica la transferencia del paciente.
7. Según el estado clínico del paciente, acompaña la transferencia: el médico, la enfermera o el técnico de enfermería de turno.
8. Si la transferencia se realiza la Trabajadora Social de Emergencia acompañará la transferencia para los trámites correspondientes.
9. Fin del procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Formato de Interconsulta Hoja de referencia	Consultorio médico - Emergencia	Diaria	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Formato de Interconsulta	Historia Clínica - Estadística	Diaria	Manual

DEFINICIONES :	Ninguno
REGISTROS :	Ninguno
ANEXOS :	Flujograma Formato de Interconsulta. Hoja de referencia y contra referencia.

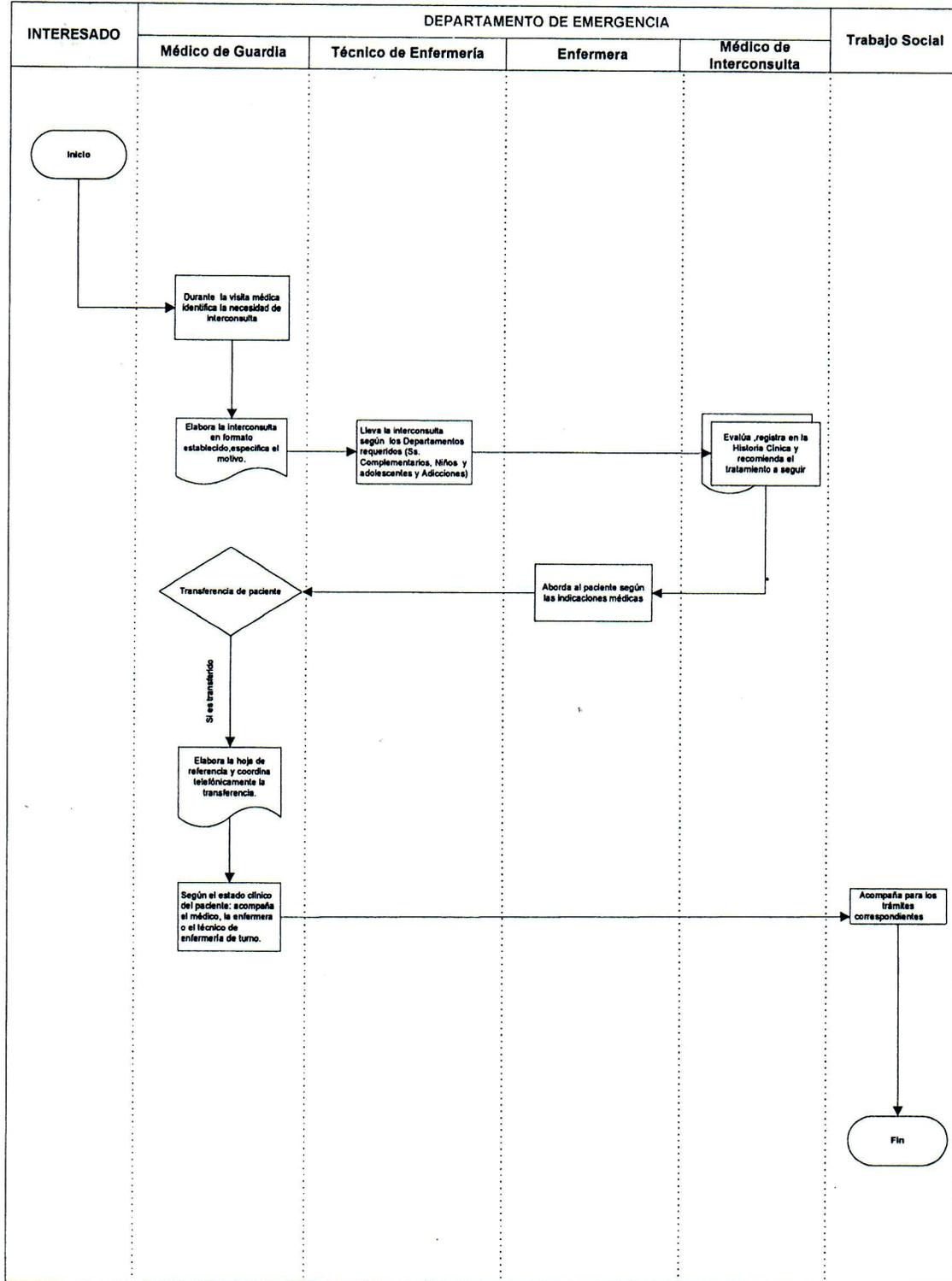


DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA



Procedimiento: INTERCONSULTA MEDICA-Durante la hospitalización

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Víctor Larco Herrera”

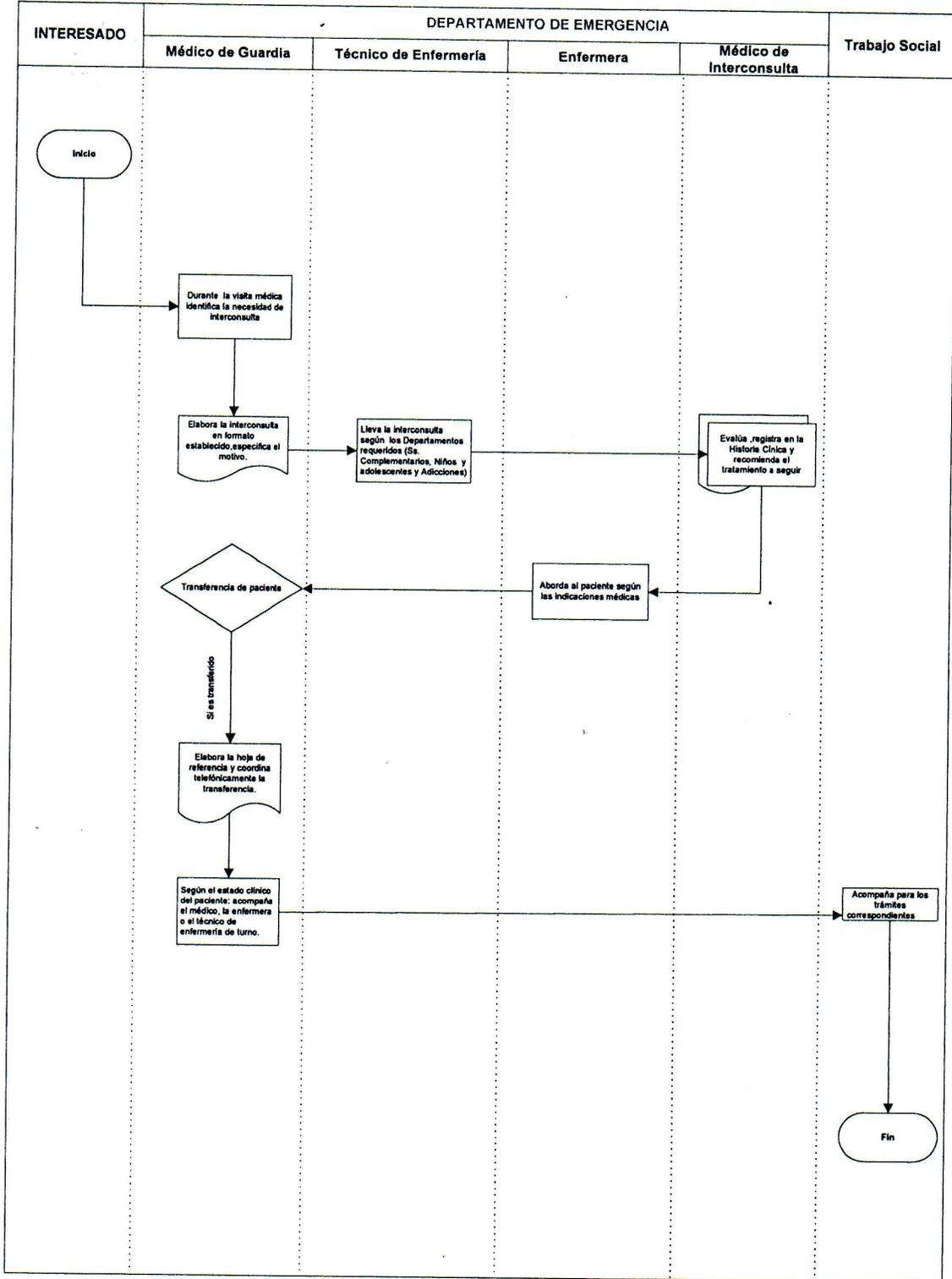


DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA



Procedimiento: INTERCONSULTA MEDICA-Durante la hospitalización

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Víctor Larco Herrera”



DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA



Procedimiento: INTERCONSULTA MEDICA-Durante la hospitalización

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Víctor Larco Herrera”

