



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 390-2014-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 05 de Junio del 2014

VISTO, El Memorando N° 153-DCE.SMC-HVLH-2014 emitido por Jefa del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria y la Nota Informativa N°124-OEPE-HVLH-2014, emitido por el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico 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, la Ley 26842 – Ley General de Salud, establece; que la protección de la salud es de interés público; por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, garantizando condiciones adecuadas de coberturas de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, de fecha 11 de Julio de 2011, se aprueban las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", que tiene por objetivo establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco del proceso de Descentralización;

Que, el Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria ha elaborado el Proyecto de Manual de 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, para la atención del usuario que acude a la consulta externa para su atención ambulatoria;

Con el visto bueno del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Directora de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefa del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria y con el visado 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 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 Procedimientos 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"

.....  
Med. Cristina Eguiguren Li  
Directora General  
C.M.P. 17899 - R.N.E. 8270

CAEL/MYRV

**Distribución:**

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





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA



## 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

EL Manual de Procedimientos de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria del Hospital Víctor Larco Herrera es un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen en la ejecución de las actividades, de subprocesos y procesos organizacionales por una o más unidades orgánicas para la atención del usuario que acude a la consulta externa para su atención ambulatoria.

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 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.



## 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, Programa SIS, Salud Mental Comunitaria.

Tiene por finalidad:

- Optimizar la calidad de los procesos existentes en beneficio de los pacientes externos del Hospital Víctor Larco Herrera.
- Aportar en el cumplimiento de los objetivos funcionales y estratégicos del Hospital, según la normatividad vigente. Del Ministerio de Salud.
- Establecer normativamente los procedimientos requeridos para la realización de los procesos organizacionales que corresponden al Departamento de Consulta Externa y 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° 003-2010-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 NO BENEFICIARIO SIS

**PROCEDIMIENTO II:**

ADMISION PACIENTE NUEVO Y/O  
CONTINUADOR BENEFICIARIO SIS

**PROCEDIMIENTO III:**

INGRESO DE PACIENTE AL SERVICIO DE  
AGUDOS, ADICCIONES Y FORENSE







**Ficha de Descripción de Procedimiento**

Procedimiento: CONSULTA EXTERNA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ADMISION PACIENTE NUEVO Y/O ATENCIÓN PACIENTE CONTINUADOR NO BENEFICIARIO DE SIS	FECHA :	06/05/2014
		CÓDIGO :	001.CEXT

**PROPÓSITO :** Identificar si el usuario que acude por primera vez a la consulta externa amerita atención médica o psiquiátrica. Lograr la eficacia y eficiencia de la atención en Consulta Externa de los pacientes que lo requieran, que no sean beneficiarios del Seguro Integral de Salud.

**ALCANCE :** Dpto. Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria.

**MARCO LEGAL :**

- Ley N° 26842- Ley General de Salud
- Ley N° 27657 –Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 132-2005-MINSA que aprueba el ROF del Hospital Víctor Larco Herrera.
- R.D. N°282-DG-HVLH-2007

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de Consultas Externa Pacientes no SIS en el mes/ N° total de consultas externas ejecutadas en el mes x 100.	Porcentaje (%)	Estadística	Enfermero (a) de C.E.

**NORMAS**

- Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional –Aprobado mediante Resolución Ministerial N°603-2006-SA/DM y su modificatoria con Resolución Ministerial N°3217-2009/MINSA.
- R.M. N°290-20069/MINSA- Aprueban manual de Salud.





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

1. **Inicio :**  
Paciente ingresa portando su D.N.I. a las instalaciones de Consulta Externa, si es paciente nuevo es evaluado por enfermería en Módulo de Cita, para determinar si está en condiciones de atención ambulatoria o en condición de emergencia, para hacer las coordinaciones con el Servicio de Emergencia.
2. **Paciente nuevo:** Puede ser particular o con referencia del SIS de un Centro de Salud. Se acerca al Módulo de Citas y obtiene un turno en el día, si no alcanza separa turno para otro día, en el horario que se le indique. **Paciente Continuator:** tiene cita otorgada con anterioridad.
3. **Módulo de Citas:**  
**Paciente nuevo:** Verifica los turnos y otorgará turnos según programación de profesionales, en estricto orden de llegada. Hace el Triage y lo orienta en los trámites administrativos para Admisión y Caja.  
**Paciente Continuator:** si está programado en el sistema del Módulo de Cita, se dirige a Caja.
4. **Admisión:** Registra los datos y elabora la historia del paciente nuevo y se confecciona la historia clínica. Se entrega el ticket correspondiente con el médico asignado y luego indica se dirija a Caja.
5. **Caja:** Cobra el concepto de atención. El paciente nuevo y continuador entrega los recibos a la ventanilla 4 y va a la Sala de Espera hasta que lo llamen en orden de llegada.
6. **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 otras especialidades médicas 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.
7. Fin del procedimiento.

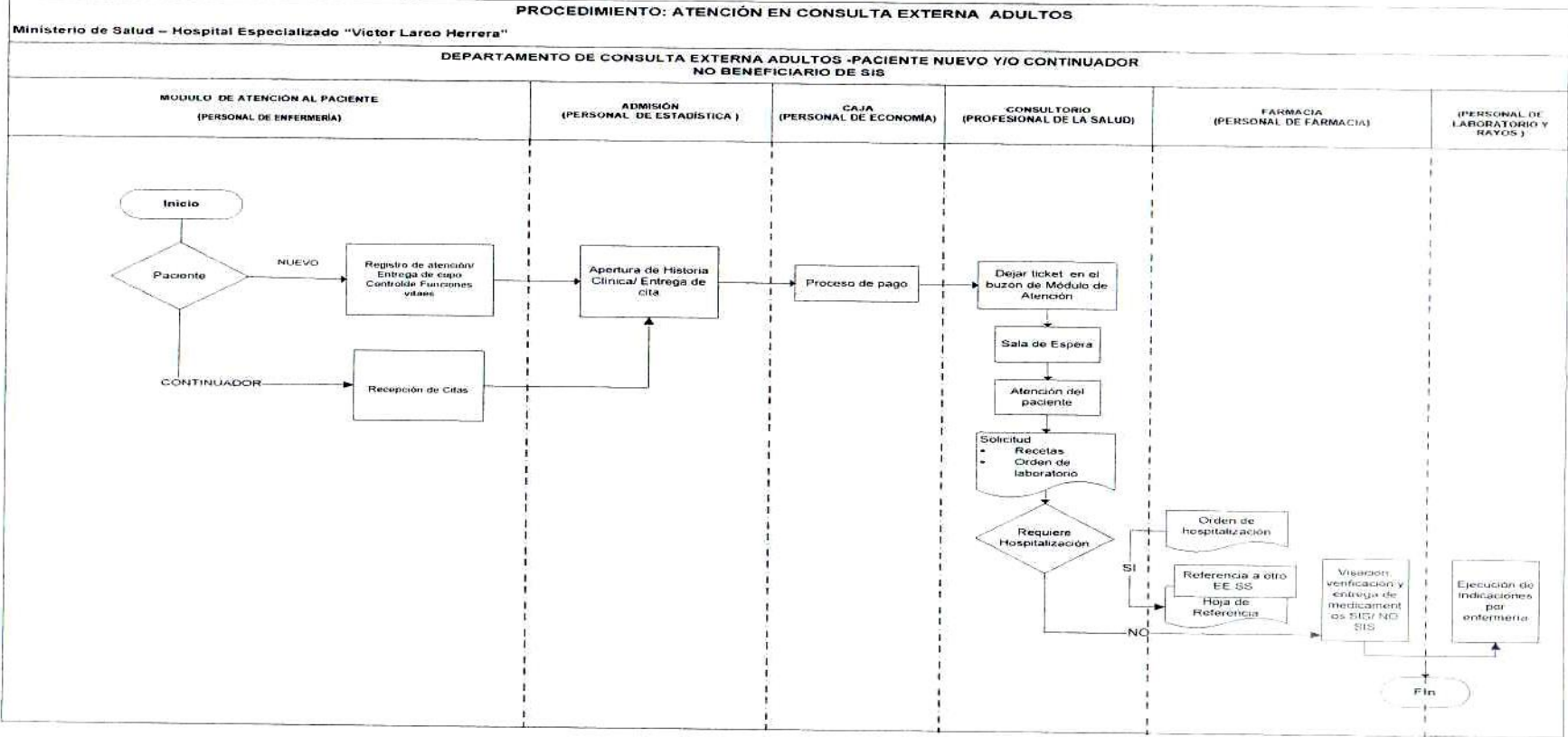
ENTRADAS (11)			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Ticket de Consulta	Caja	Diaria	Mecanizado

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Historia Clínica	Servicio de medicina	Diaria	Manual

DEFINICIONES :	<b>Triage:</b> únicamente para el control de las funciones vitales ( presión arterial, peso, talla )
REGISTROS :	Hoja de Triage
ANEXOS :	Flujograma, formatos

F-ORG-10.0







Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso: CONSULTA EXTERNA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	ADMISION PACIENTE NUEVO Y/O ATENCIÓN PACIENTE CONTINUADOR BENEFICIARIO DE SIS	FECHA :	06/05/2014
		CÓDIGO :	002.CEXT

PROPÓSITO : Lograr la eficacia de la atención en consulta externa de los pacientes que son Beneficiarios del Seguro Integral de Salud.

ALCANCE : Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria

MARCO LEGAL:

- Ley N° 26842- Ley General de Salud
- Ley N° 27657 –Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 132-2005-MINSA que aprueba el ROF del Hospital Víctor Larco Herrera.
- R.D. N°282-DG-HVLH-2007

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de Consultas externas SIS en el mes/N° total consultas externas ejecutadas en el mes por 100.	Porcentaje (°/°)	Estadística	Personal Oficina SIS

NORMAS

- Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional –Aprobado mediante Resolución Ministerial N°603-2006-SA/DM y su modificatoria con Resolución Ministerial N°3217-2009/MINSA.
- R.M. N°290-20069/MINSA- Aprueban manual de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



INICIO :

1. **Inicio :**

Paciente ingresa portando su D.N.I. a las instalaciones de Consulta Externa.

2. **Paciente nuevo:** Puede ser particular o con referencia del SIS de un Centro de Salud. Se acerca al Módulo de Citas y obtiene un turno en el día, si no alcanza separa turno para otro día, en el horario que se le indique.

**Paciente Continuator** tiene cita otorgada con anterioridad. Tiene tarjeta de citas y tickets de cita otorgada con anterioridad.

3. **Módulo de Citas:**

**Para paciente nuevo:** Otorgará turnos a los nuevos según programación de profesionales, en estricto orden de llegada. Hace el Triage y lo orienta en los trámites administrativos para la Oficina SIS, Admisión y Caja.

**Para paciente continuador:** si está programado en el sistema en el Módulo de Cita Paciente Continuator lo envía a la Oficina SIS para que le entreguen el FUA.

4. **Admisión:**

**Para paciente nuevo:** Registra los datos y elabora la historia clínica. Se entrega el ticket correspondiente con el médico asignado y luego lo envía a Admisión Caja.

5. **Admisión SIS:**

**Para paciente nuevo y continuador:** Verifica Seguro del paciente, Entrega FUA y lo envía a Caja.

6. **Caja**

El paciente nuevo y continuador va a Caja para recabar ticket de atención (costo cero) , para dirigirse a la Ventanilla 4 (Tópico) .

8. **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.

7. **Fin del procedimiento.**

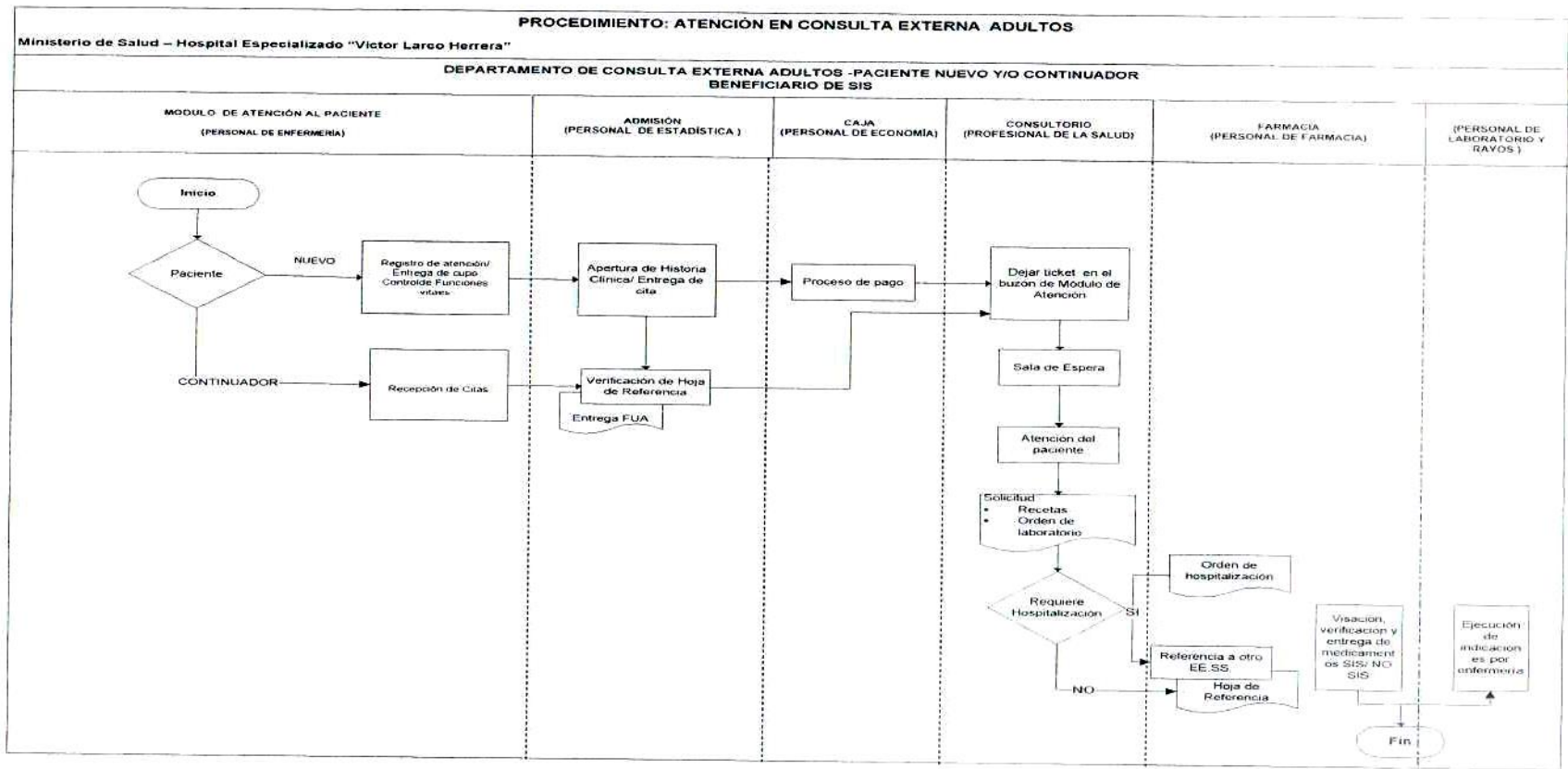
ENTRADAS (11)			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Ticket de consulta.	Diaria	Diaria	Mecanizado

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Historia Clínica	Servicio de Medicina	Diaria	Manual

DEFINICIONES	:	Admisión SIS: es la Oficina SIS del Hospital Víctor Larco Herrera"
REGISTROS	:	Hojas FUA, Historia Clínica.
ANEXOS	:	Flujograma, Formato.

F-ORG-10.0







Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso: CONSULTA EXTERNA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	INGRESO DE PACIENTE PARA HOSPITALIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE PSIQUIATRÍA DE AGUDOS, ADICCIONES Y FORENSE.	FECHA :	06/05/2014
		CÓDIGO :	003.CEXT

PROPÓSITO : Transferir al Servicio de Psiquiatría Agudos, Adicciones o Forense 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

INICIO :

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. Asimismo 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 en Consulta Externa.
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
Historia Clínica, FUA	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Orden de hospitalización	Servicio de Hospitalización	Diaria	Manual

DEFINICIONES :	Ninguno
REGISTROS :	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receta</li><li>• Orden de Hospitalización</li><li>• Hoja FUA ( si es SIS)</li><li>• Consentimiento informado</li><li>• Exoneración de Responsabilidad</li><li>• Ficha de hospitalización</li></ul>
ANEXOS :	Flujograma, Formato.

F-ORG-10.0



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

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Victor Larco Herrera”

DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS -PACIENTE

