



Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE
SERVICIO SOCIAL**

2021



AUTORIDADES

Dr. Luis Julio Pancorvo Escala.

Director General.

Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

Lic. Adm. María Inga Alva.

Jefa de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta

Jefe del Departamento de Servicio Social

Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

AUTORES

Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta

Jefe del Departamento de Servicio Social

Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.





CONTENIDO

	N° Pagina
1. INDICE	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	5
5. SIGLAS Y DEFINICIONES	5
6. BASE LEGAL	8
7. DIAGRAMA DE PROCESO	9
8. FICHA TECNICA DE PROCESO NIVEL 1	16
9. FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	35
10. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	36
11. FICHAS TECNICAS DE PROCEDIMIENTOS	37
12. ANEXOS: FLUJOGRAMAS	





2.- INTRODUCCIÓN

El Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" en concordancia con los lineamientos del Ministerio de Salud viene actualizando los Manuales de Procesos y Procedimientos introduciendo modificaciones para lograr mayor eficacia y eficiencia en la atención al usuario y de esta manera complementar el Manual General de Procesos del Ministerio de Salud.

El Manual de Procesos y Procedimientos como Documento Normativo de Gestión Institucional, establece el conjunto de acciones o actividades que unidas entre sí, aportan un "valor agregado" logrando un resultado final que debe de ser entregado a los usuarios. El estudio de la secuencia y el modo en que se efectúan las operaciones o tareas se realizan con el fin de orientar esfuerzo para su ejecución a fin de brindar la prestación con calidad de servicios a la colectividad.

El Departamento de Servicio Social cumple la función importante, de realizar el estudio y diagnóstico de los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud del paciente, en tal sentido el trabajador social realiza una serie de actividades, para brindar el apoyo social a los pacientes.

El presente Manual sirve de guía para implementar y formalizar las acciones operativas del ejercicio Profesional del Trabajador Social de nuestra Institución; su conocimiento es de carácter obligatorio por parte del personal asignado al Departamento de Servicio Social.

En el marco normativo del Ministerio de Salud con Resolución Secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud". Cuyo objetivo es establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación y seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos, que permita maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos, y de calidad en beneficio de la población

El Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Social, aprobado el mapa de procesos con Resolución Directoral N° 017-2020-DG-HEJCU: Aprueba el Mapa de Procesos nivel 0 del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, En Nivel 0 es considerado como PM. 0.1 Atención de Emergencia y Agencia Especializada y el Mapa de Procesos Nivel 1 PM. 0.1.6 Atención Hospitalización, es considerado en el Mapa de Proceso Estratégico para brindar productos (bienes y servicios) de manera eficaz y eficiente a los ciudadanos en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa





3.- OBJETIVOS

Los Objetivos del presente Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Social del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" institucional, son los siguientes:

- Determinar los procesos y procedimientos respectivos, desarrollados por el Departamento de Servicio Social.
- Establecer las áreas y el personal inmerso en dichos procesos y de esta manera conocer a los responsables en cada etapa.
- Estandarizar, normar y sistematizar los procesos con sus actividades correspondientes en el Departamento de Servicio Social.

4.- ALCANCE

El ámbito de aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos, es en el Departamento de Servicio Social y Departamentos Médicos, Servicios y Oficinas y Dirección General

5.- SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLA O TERMINO	DEFINICIÓN
MAPRO	Manual de Procesos y Procedimientos
T.S.	Trabajador Social
F.S.A.	Ficha Social Ambulatoria
F.S.H.	Ficha Social de Hospitalización.
DSS	Departamento de Servicio Social





- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- **Cadena de Valor:** Secuencia de actividades necesarias que identifica y establece la generación de valor a través de los procesos y que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales.
- **Gestión por Resultados:** Es una orientación de la administración pública que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población
- **Valor Público:** Remite al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y, prestándoles servicios de calidad. El valor se genera en la medida que un público reconozca el bien o el servicio como respuesta a una necesidad o preferencia, y aprecie la calidad del bien o servicio como respuesta adecuada a la misma
- **Valor Agregado:** Es el valor que podemos añadir para que nuestro bien o servicio cumpla o exceda las expectativas de nuestros usuarios.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas y objetivos, y procesos para lograr estos objetivos.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí, que añaden valor, con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos y que generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente.
 - Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí y que añaden valor.
 - Con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos.





- Generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente

- **Gestión Por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de los que aportan valor a la entidad.

- **Procesos Estratégico:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento, evaluación y mejora de la entidad

- **Procesos Misionales:** Se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que lo reciben

- **Procesos de Soporte:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad





6.- BASE LEGAL

- Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de la persona usuarias de los Servicios de Salud
- Ley N° 27918- Ley de Creación del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1161 Aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA-Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la política nacional de modernización de la gestión pública.
- Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
- Resolución Secretarial de La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
- Resolución secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"
- Resolución Ministerial N° 767-2006-MINSA, que aprueba Reglamento de Organización y Funciones del Hospital José Casimiro Ulloa.
- Resolución Directoral N° 295-2017-DG-HEJCU, Se aprueba Manual de Organización y Funciones del Hospital José Casimiro Ulloa.
- Resolución Directoral N° 017-2020-DG-HEJCU, que aprueba el Mapa de Procesos nivel 0 del Hospital José Casimiro Ulloa.
- Resolución Directoral N° 315-2020-DG-HEJCU: Aprueba el Mapa de Procesos nivel 1 del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.
- Decreto de Urgencia N° 002-2021, Decreto de Urgencia que establece medidas Extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta Sanitaria de Atención en los Establecimientos de Salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19
- Decreto Urgencia N° 038-2021 Decreto de Urgencia que dicta Medidas Extraordinarias en Recursos Humanos y en Formación en Salud como respuesta ante la Emergencia Sanitaria por la Covid-19.



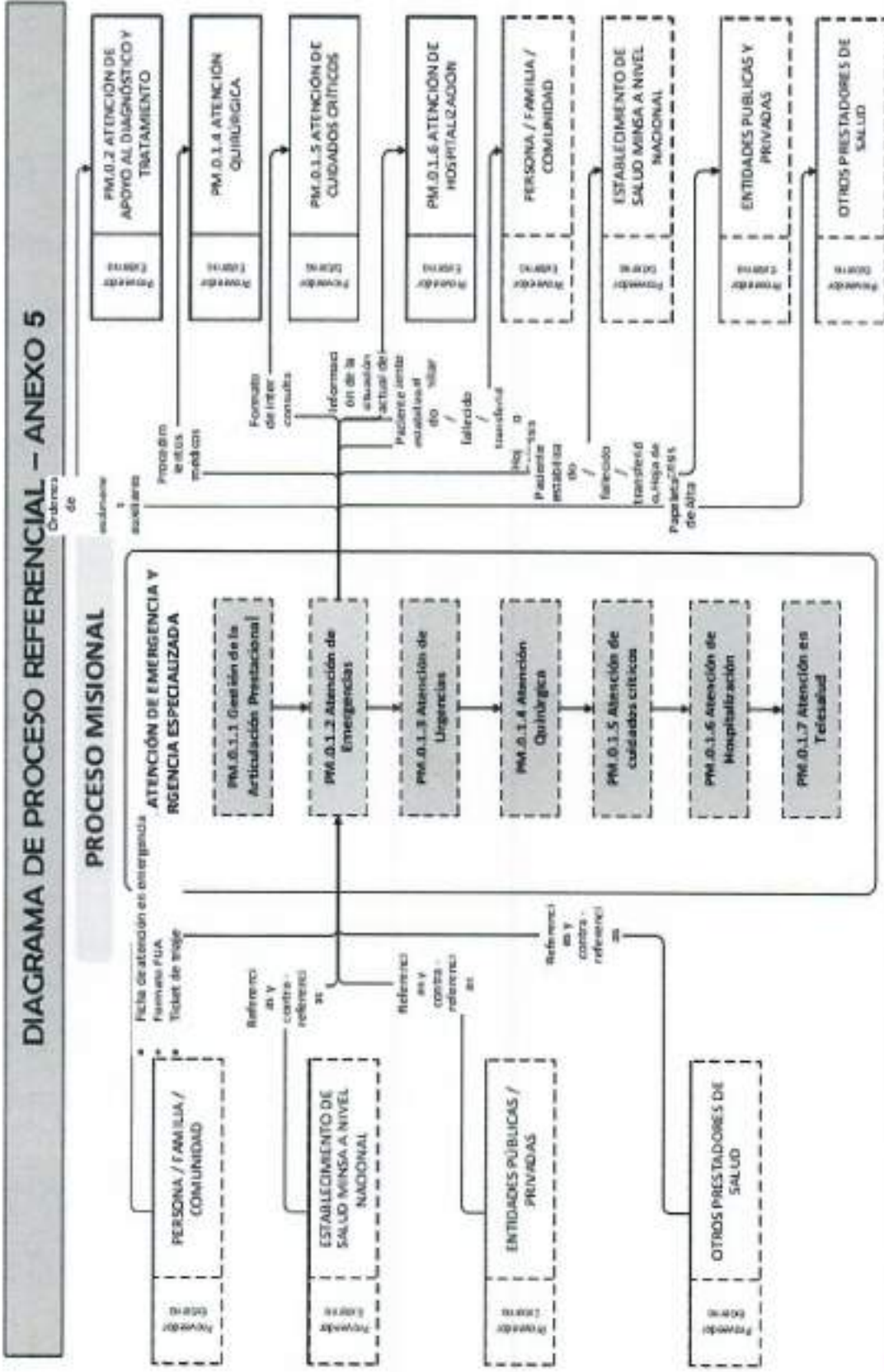




DIAGRAMA DE PROCESO REFERENCIAL – ANEXO 5

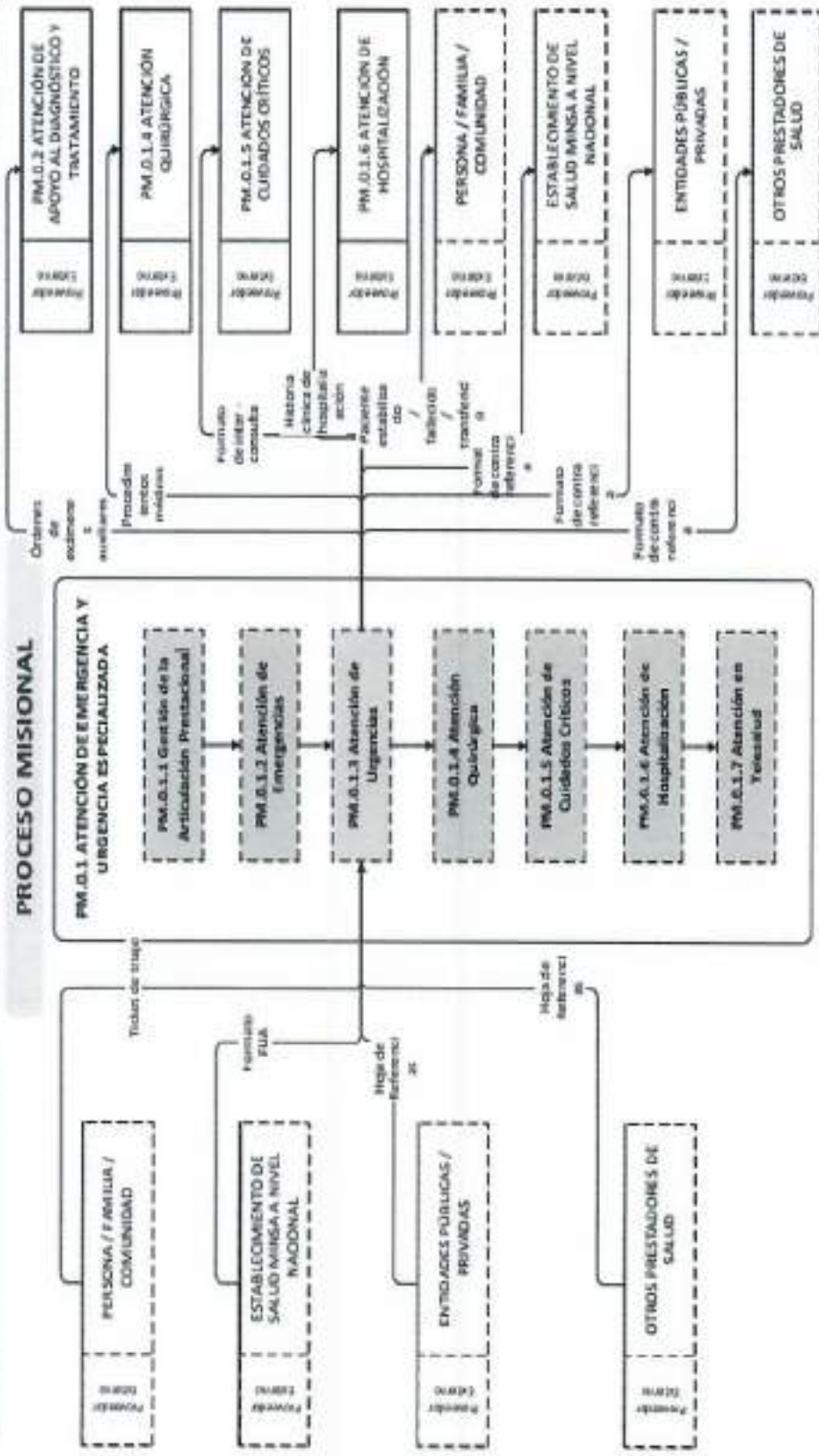




DIAGRAMA DE PROCESO REFERENCIAL – ANEXO 5

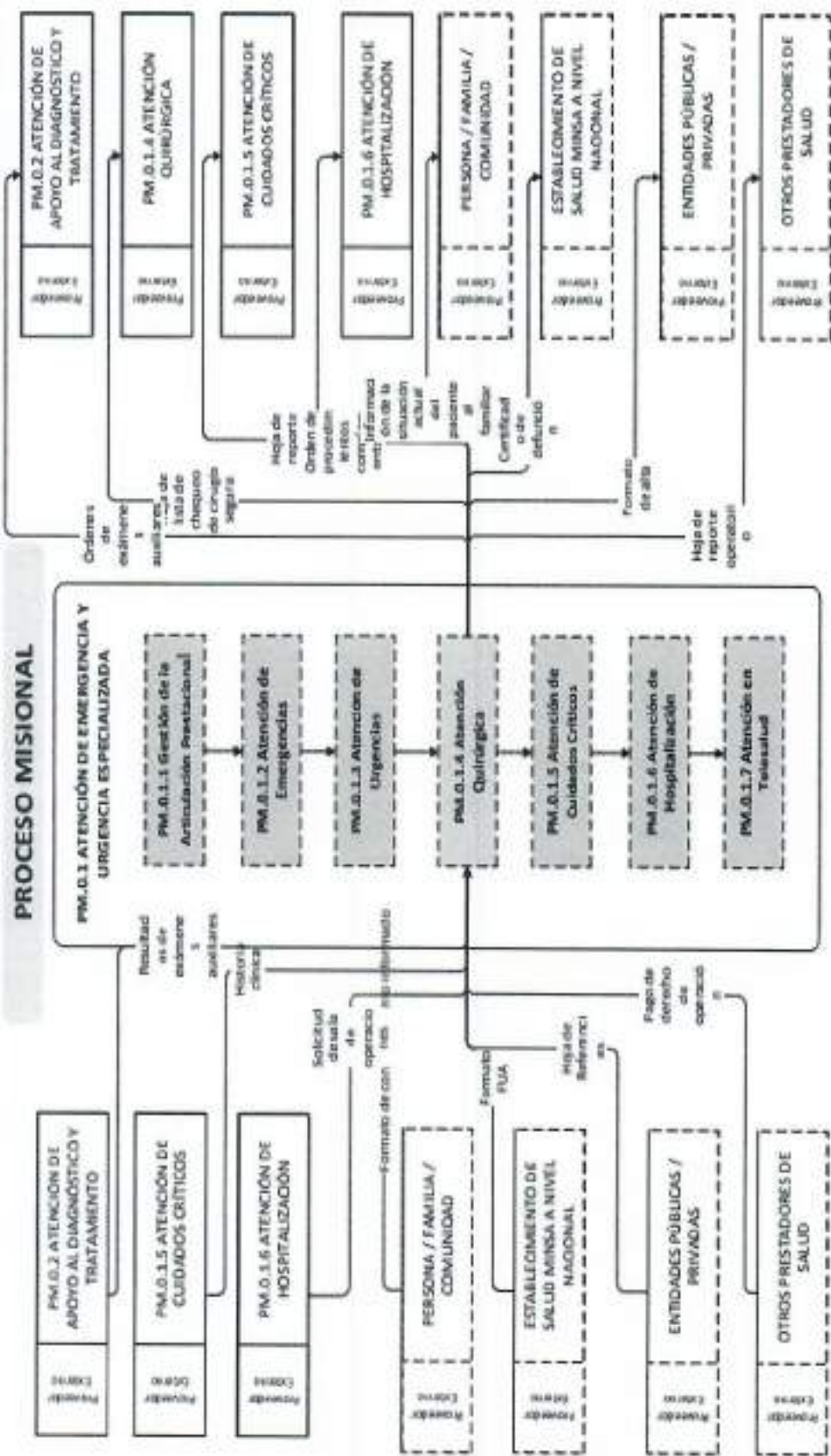




DIAGRAMA DE PROCESO REFERENCIAL – ANEXO 5

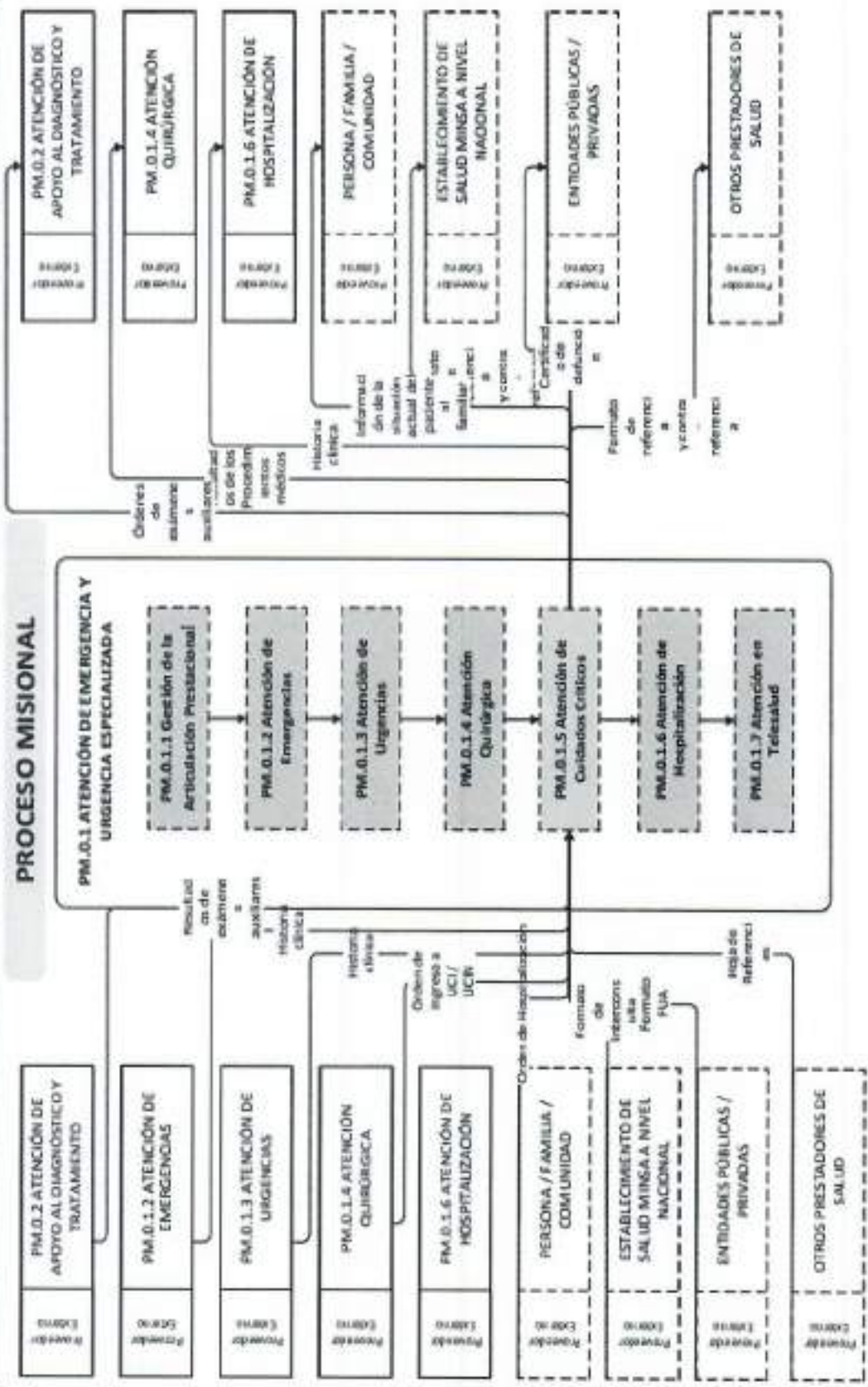




DIAGRAMA DE PROCESO REFERENCIAL – ANEXO 5

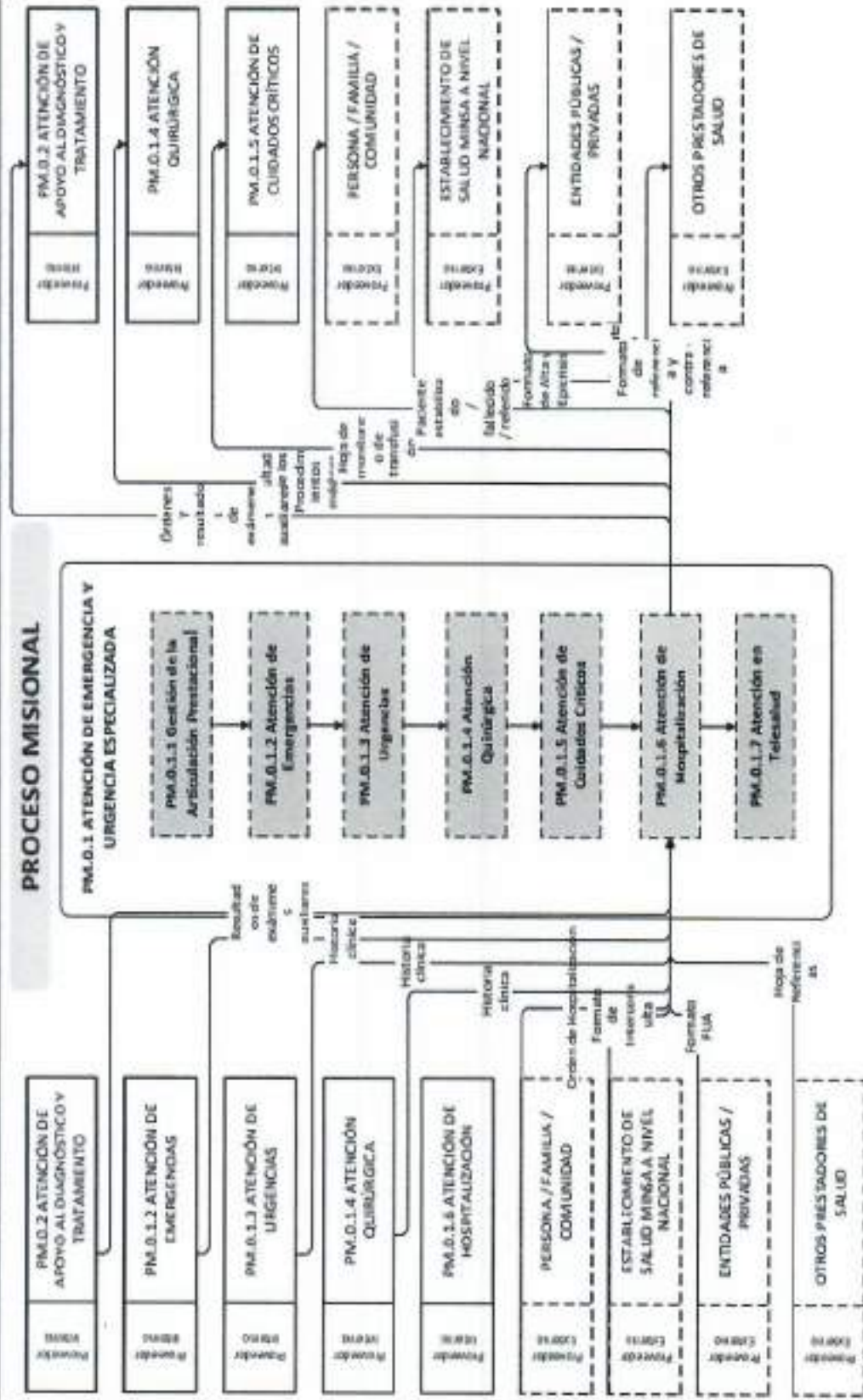
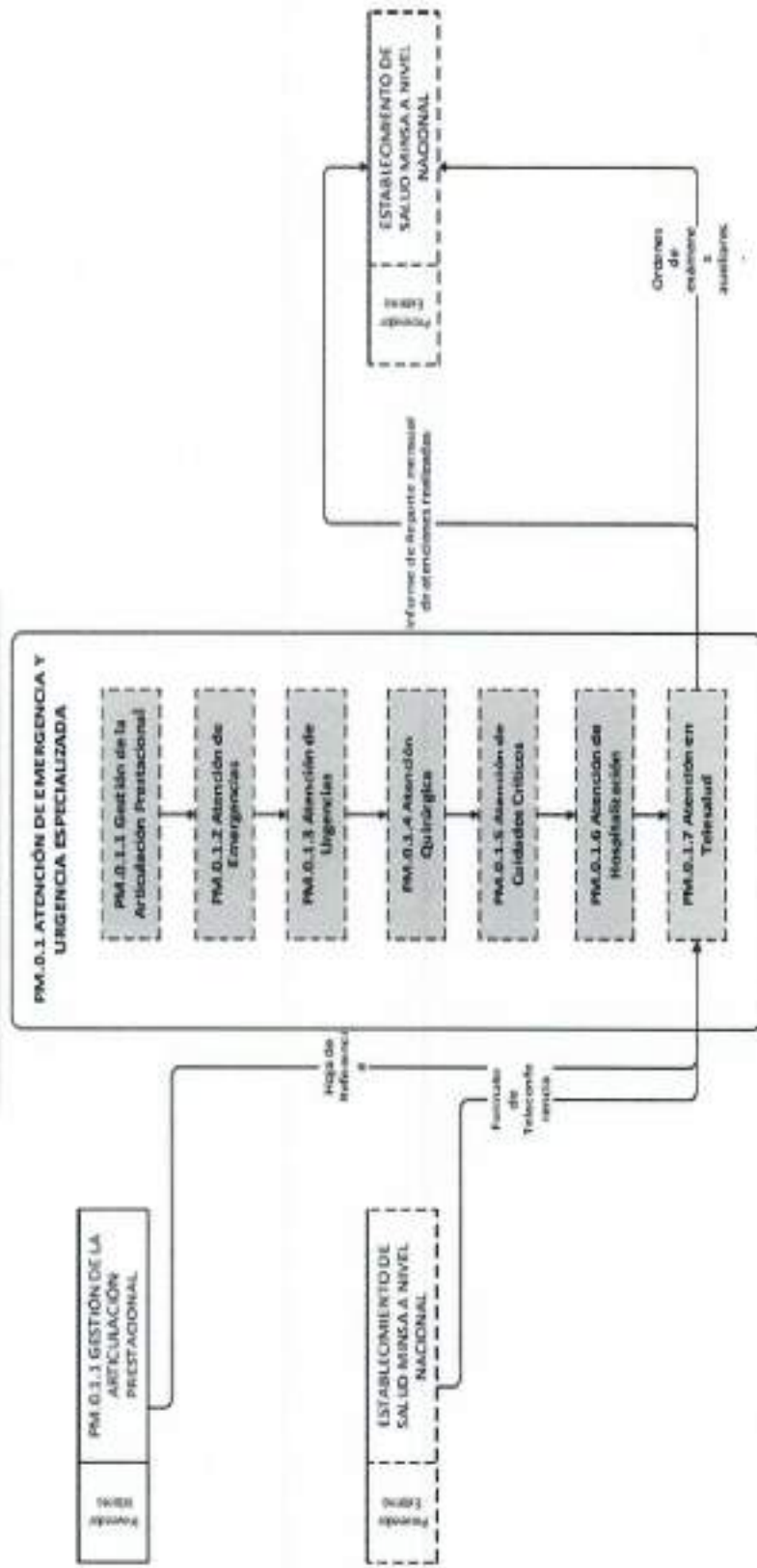




DIAGRAMA DE PROCESO REFERENCIAL – ANEXO 5

PROCESO MISIONAL





PERU

Ministerio de Salud

Instituto de Emergencias - José Casimiro Ulloa

Departamento de Servicio Social

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

8.- FICHA TECNICA DE PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				
1. Nombre del Proceso	2. Código	3. Tipo de Proceso	4. Versión	V.01
ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y URGENCIA ESPECIALIZADA	PE. 0.1	Proceso Misional		
5. Objetivo del Proceso	Formular, proponer, implementar, monitorear y evaluar planes, programas y modelos de atención en salud que respondan a las necesidades y prioridades sanitarias, así como organizar los servicios para una atención integral (atención ambulatoria, quirúrgica, de hospitalización y de emergencia), oportuna, accesible y de calidad, a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad			
6. Dueño del Proceso	Departamento de Medicina, Dpto. de Anestesiología, Dpto. Cirugía, Dpto. Neurocirugía, Dpto. Traumatología, Telesalud.			
7. Alcance	Desde el ingreso de un paciente para atención integral (atención ambulatoria, quirúrgica, de hospitalización y de emergencia), hasta el alta del paciente.			
8. Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842 - Ley General de Salud • Ley N° 28010 - Ley General de Vacunas • Decreto Legislativo N° 1161 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud • Decreto Legislativo N° 1156 - Medidas destinadas a garantizar, el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones. • Decreto Supremo N° 013-2006-SA - Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo • Decreto Supremo N° 008-2010-SA - Que aprueba el reglamento de la Ley N° 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. • Reglamento Sanitario Internacional • Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre • Decreto Supremo N° 004-2013-PCM • Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud • Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud en Telesalud N° 067-MINSA/DGSP-V.01 			





9. Proveedores	10. Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none">• Persona / familia / comunidad• Establecimiento o de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)• Entidades públicas / privadas• Otros prestadores de salud	<ul style="list-style-type: none">• Convenios firmados con instituciones públicas / privadas.• Referencias y contra - referencias	<p>PM.0.1.1 Gestión de la Articulación Prestacional</p>	<ul style="list-style-type: none">• Certificados (nacido vivo, defunción)• Historia clínica• Ticket de atención• Formato FUA (según corresponda)• Referencias y contra - referencias• Formato de liquidación	<ul style="list-style-type: none">• Persona / familia / comunidad• Establecimiento o de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)• Entidades públicas / privadas• Otros prestadores de salud





9. Proveedores	10. Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none"> • Persona / familia / comunidad • Establecimiento de salud • MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) • Entidades públicas / privadas • Otros prestadores de salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de atención en emergencia • Ticket de triaje, según prioridad • Formato FUA (según corresponda) • Comprobante de pago • Formato de inter-consulta • Referencias y contra - referencias • Ficha de atención en emergencia 	<p align="center">PM.0.1.2 Atención de Emergencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente estabilizado / fallecido / transferido • Historia clínica de hospitalización • Órdenes de exámenes auxiliares • Certificado de defunción (pasado las 24 horas de atención) • Receta médica • Procedimientos médicos • Formato de inter - consulta • Información de la situación actual del paciente al familiar • Formato de contra referencia (Traslado) • Hoja de Epicrisis • Papeleta de Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • PM.0.2 Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento • PM.0.1.4 Atención Quirúrgica • PM.0.1.5 Atención de cuidados críticos • PM.0.1.6 Atención de Hospitalización • Persona / familia / comunidad • Establecimiento de salud • MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) • Entidades





9. Proveedores	10. Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none"> Persona / familia / comunidad Establecimiento o de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) Entidades públicas / privadas Otros prestadores de salud 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica de emergencia Ticket de triaje, según prioridad Formato FUA (según corresponda) Comprobante de pago Formato de inter- consulta Hoja de Referencias Ficha de atención en urgencias 	<p align="center">PM.0.1.3 Atención de Urgencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> Paciente estabilizado / fallecido / transferido Ficha de atención de urgencias Historia clínica de hospitalización Órdenes de exámenes auxiliares Certificado de defunción (pasado las 24 horas de atención) Receta médica Procedimientos médicos Formato de inter - consulta Información de la situación actual del paciente al familiar Formato de contra referencia 	<ul style="list-style-type: none"> públicas / privadas Otros prestadores de salud
<ul style="list-style-type: none"> Persona / familia / comunidad Establecimiento o de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) Entidades públicas / privadas Otros prestadores de salud 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica de emergencia Ticket de triaje, según prioridad Formato FUA (según corresponda) Comprobante de pago Formato de inter- consulta Hoja de Referencias Ficha de atención en urgencias 	<p align="center">PM.0.1.3 Atención de Urgencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> Paciente estabilizado / fallecido / transferido Ficha de atención de urgencias Historia clínica de hospitalización Órdenes de exámenes auxiliares Certificado de defunción (pasado las 24 horas de atención) Receta médica Procedimientos médicos Formato de inter - consulta Información de la situación actual del paciente al familiar Formato de contra referencia 	<ul style="list-style-type: none"> PM.0.2 Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento PM.0.1.4 Atención Quirúrgica PM.0.1.5 Atención de cuidados críticos PM.0.1.6 Atención de Hospitalización





9 Proveedores	10 Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos (Traslado)	13. Receptor final del producto
				<ul style="list-style-type: none">• Persona / familia / comunidad• Establecimiento o de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)• Entidades públicas / privadas• Otros prestadores de salud





9 Proveedores	10. Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none"> PM.0.1.2 Atención de Emergencias PM.0.1.5 Atención de cuidados críticos PM.0.1.6 Atención de Hospitalización Persona / familia / comunidad Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) Entidades públicas / privadas Otros prestadores de salud 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica Formato de consentimiento informado. Pago de derecho de operación / Formato FUA (según corresponda). Hoja de Referencias. Resultados de exámenes auxiliares Solicitud de sala de operaciones 	<p>PM.0.1.4 Atención Quirúrgica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de reporte operatorio Hoja de lista de chequeo de cirugía segura Órdenes de exámenes auxiliares. Historia clínica. Orden de procedimientos complementarios. Certificado de defunción. Formato de alta. Información de la situación actual del paciente al familiar Receta medica Hoja de reporte anesthesiológico Hoja de reporte de URPA Muestra de pieza anatómica 	<ul style="list-style-type: none"> PM.0.2 Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento PM.0.1.5 Atención de cuidados críticos PM.0.1.6 Atención de Hospitalización Persona / familia / comunidad





9. Proveedores	10. Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none"> PM.0.2 Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento PM.0.1.2 Atención de emergencias PM.0.1.3 Atención de urgencias PM.0.1.4 Atención quirúrgica PM.0.1.6 Atención de Hospitalización Persona / familia / comunidad Establecimiento o de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) Otros 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica Formato de consentimiento informado (procedimientos) Formato FUA (según corresponda) Hoja de Referencias Órdenes y Resultados de exámenes auxiliares Orden de Hospitalización Orden de ingreso a UCI / UCIN Receta Médica Formato de Interconsulta Orden de Transfusión 	<p style="text-align: center;">PM.0.1.5 Atención de Cuidados Críticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Paciente estabilizado / fallecido / referido Historia clínica Órdenes de exámenes auxiliares Certificado de defunción Recetas / Indicaciones médicas Resultados de los Procedimientos médicos. Formato de inter - consulta Formato de referencia y contra - referencia Información de la situación actual del paciente al familiar 	<ul style="list-style-type: none"> PM.0.2 Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento PM.0.1.4 Atención Quirúrgica PM.0.1.6 Atención de Hospitalización Persona / familia / comunidad Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)





9 Proveedores	10. Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none"> PM.0.2 Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento PM.0.1.2 Atención de emergencias PM.0.1.3 Atención de urgencias PM.0.1.4 Atención quirúrgica PM.0.1.5 Atención de cuidados críticos 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica Formato de consentimiento informado (procedimientos) Formato FUA (según corresponda). Hoja de Referencias Órdenes y Resultados de exámenes auxiliares Orden de Hospitalización Receta Médica Formato de Interconsulta Orden de Transfusión 	<p style="text-align: center;">PM.0.1.6 Atención de Hospitalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> Paciente estabilizado / fallecido / referido Historia clínica Órdenes y resultados de exámenes auxiliares Certificado de defunción Recetas / Indicaciones médicas Resultados de los Procedimientos médicos Formato de inter - consulta Formato de Alta y Epicrisis Formato de referencia y contra - referencia Información de la situación actual 	<ul style="list-style-type: none"> PM.0.2 Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento PM.0.1.4 Atención Quirúrgica (pre y post quirúrgica) PM.0.1.5 Atención de cuidados críticos Persona / familia / comunidad Establecimiento de salud MINSA a nivel





9 Proveedores	10. Entradas/Insumos	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas/Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none">Persona / familia / comunidadEstablecimiento de saludMINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)Entidades públicas / privadasOtros prestadores de salud			<p>del paciente al familiar</p> <ul style="list-style-type: none">Formato FUAHoja de monitoreo de transfusión	nacional (Lima Metropolitana y Regiones)
<ul style="list-style-type: none">PM.0.1.1 Gestión de la articulación prestacionalEstablecimiento de saludMINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)	<ul style="list-style-type: none">Formato de teleconferenciaHoja de Referencias	PM.0.1.7 Atención en TELESALUD	<ul style="list-style-type: none">Informe de Reporte mensual de atenciones realizadasPaciente atendidoÓrdenes de exámenes auxiliares.Recetas / Indicaciones médicas	<ul style="list-style-type: none">Establecimiento de saludMINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)





PERU

Ministerio de Salud
"José C. Astivia Ulla"

Hospital de Emergencias
"José C. Astivia Ulla"

Departamento de
Servicio Social

"Decreto de la Leyenda de Gobernadores para
Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

14. Indicador de desempeño	$= \frac{\text{Total de pacientes atendidos y dados de alta en el período establecido}}{\text{Total de pacientes registrados para atención en el período establecido}} \times 100$	
15. Controles	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación mensual y reporte de los avances de las atenciones realizadas en el período correspondiente por cada equipo de trabajo. 	
16. Recursos		
Recursos humanos	<p>ANESTESIOLOGIA</p> <p>20 Médicos Anestesiólogos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 16 nombrados 01 CAS 02 CAS COVID 01 personal tercero 01 Técnico Administrativo nombrado 	<p>ANESTESIOLOGÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo SIGA Control de Asistencia Trámite documentario
	Sistemas Informáticos	<p>NEUROCIURUGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo SIGA Control de Asistencia CNV (Certificado de nacido vivo) SINADEF (Sistema nacional de defunciones) RIS PACF (Sistema de visualización de imágenes radiológicas)





	<p>CIRUGIA Servidores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Médicos nombrados: 40• Servidores en condición CAS:1• Servidores CAS-COVID: 04• Servidores terceros:14		<p>CIRUGIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicativo SIGA• Control de Asistencia• Trámite documentario
	<p>ENFERMERIA Servidores en condición nombrado</p> <ul style="list-style-type: none">• 119 Enfermeros• 31 Enfermera/ o Espec.• 160 Tec. Enfermería• 01 Aux. Enfermería <p>Servidores en condición CAS</p> <ul style="list-style-type: none">• 39 enfermeros• 39 Tec. Enfermera/o• 23 Tec. Enfermería• 02 administrativos <p>Servidores CAS COVID:</p> <ul style="list-style-type: none">• 14 Enfermera/o• 40 Tec. Enfermería• 02 Servidores Administrativos		<p>ENFERMERIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicativo SIGA• Control de Asistencia• CNV (Certificado de nacido vivo)• SINADEF (Sistema nacional de defunciones)• RIS PACF (Sistema de visualización de imágenes radiológicas)• Trámite documentario
	<p>MEDICINA Servidores en condición</p>		<p>MEDICINA</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicativo SIGA





	nombrado		
	<ul style="list-style-type: none">• Internistas: 17 Médicos• Medicina de Emergencias y Desastres: 07 Médicos• Médicos Cardiólogos: 03• Médicos Pediatras: 12• Médicos Intensivistas: 11• Medicina de Familia e Integral: 01• Médico Neumólogo: 01• Médico Nefrólogo: 02• Técnico Administrativo: 01• Servidores en condición CAS:• Médico Internista: 01• Médicos Medicina de Emergencias y Desastres: 02• Servidores CAS COVID• Médicos Internistas: 04• Medico Medicina de Emergencias y Desastres: 01• Medico Intensivista: 01• Medico Neumólogo: 01• Medico Cardiólogo: 01• Medico Medicina General: 01• Médicos Pediatras: 02• Servidores en condición tercero:• Médicos Pediatra: 02• Técnico Administrativo: 01		<ul style="list-style-type: none">• SISGALEN PLUS• CNV (certificado de nacido vivo)• SINADEF (Sistema nacional de defunciones)• RIS PACF Sistema de visualización de Imágenes radiológicas)





PERU

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"

Departamento de
Servicio Social

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para
Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

		<p>TRAUMATOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Médicos Traumatólogos Nombrados: 12• Técnico Administrativo: 01• Médico: Medicina Física y Rehabilitación: 01• Tecnólogo Especialista en Rehabilitación: 01• Médicos en condición Contrato Directo: 02• Tecnólogo Especialista en Rehabilitación contrato Directo: 01• Administrativo Contrato Directo: 01• Médicos en condición Terceros: 03• Técnicos: 05 <p>TELESALUD</p> <ul style="list-style-type: none">• 01 Médico nombrado• 06 Lic. Enfermería (terceros)• 02 Ing. de Sistema y comunicación (CAS) como apoyo• 35 Médicos nombrados (Trabajo remoto Salud)	<p>TRAUMATOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicativo SIGA• SIGALEN PLUS• RIS PACF (Sistema de visualización de imágenes radiológicas) <p>TELESALUD</p> <p>INTERFACE</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema Teletendiendo• Sistema REFCON• Comunicación telefónica, vía central telefónica en la nube





		<ul style="list-style-type: none">• 44 Lic. Enfermería (nombradas)• en Trabajo remoto en Salud	
<p>ANESTESIOLOGÍA</p> <ul style="list-style-type: none">• 02 Computadoras• 01 Impresora• 02 teléfonos• Brocoviodeclaringscopio• Videolaringoscopio - CAMAC		<p>ANESTESIOLOGÍA</p> <ul style="list-style-type: none">• 01 Oficina de Jefatura• 01 Sala de operación• 01 Sala de recuperación	
<p>NEUROCIRUGIA</p> <ul style="list-style-type: none">• 04 computadoras (Ordenadores de escritorio)• 01 impresora <p>EQUIPOS BIOMEDICOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• 01 craneotomo• 02 monitores multiparámetros• 01 electrocardiógrafo	Equipos	<p>NEUROCIRUGIA</p> <ul style="list-style-type: none">• 01 Oficina• Hospitalización 2do. Piso	Instalaciones
<p>CIRUGÍA</p> <ul style="list-style-type: none">• Computadoras:02• Impresoras: 01• Teléfonos: 02		<p>CIRUGIA</p> <ul style="list-style-type: none">• 4to y piso, hospitalización de reposo de varones y damas• Recuperación: Sala de operaciones• Tópicos 1,2 y pos operados• Ginecología (Tópico de emergencia)• Otorrinolaringología (Tópico)	





	<p>ENFERMERIA</p> <ul style="list-style-type: none">• 03 Oficinas: Supervisión, secretaria y jefatura• 01 Central de Esterilización: Área verde, área roja y área azul y jefatura <p>MEDICINA</p> <ul style="list-style-type: none">• 02 oficinas• Hospitalización 5to piso• Unidad de cuidados Críticos• Sala Observación Mujeres• Sala Observación Varones <p>Sala de Procedimientos Endoscopias</p> <ul style="list-style-type: none">• Consultorio de evaluación de Pediatría de urgencias y/o emergencias.• Sala de observación de Pediatría.• Sala de nebulizaciones y rehidratación oral.• Unidad de Trauma Shock• Consultorio de Cardiología y de Procedimientos Cardiológicos.• Consultorio de Triage.	<p>ENFERMERIA</p> <ul style="list-style-type: none">• 04 computadoras• 02 impresora <p>MEDICINA</p> <ul style="list-style-type: none">• 07 Computadoras• 06 Impresoras
--	---	--





	<p>TRAUMATOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 01 Oficina • Hospitalización 3er piso • Consultorio evaluación de traumatología de urgencias y emergencias: 02 • Sala de observación de mujeres: 01 • Sala de observación de varones: 01 • Unidad de Trauma Shock <p>TELESALUD</p> <ul style="list-style-type: none"> • 01 Oficina Jefatura de TELESALUD (compartida) • 01 Oficina (referencia y contrareferencia) Ambiente compartido 		<ul style="list-style-type: none"> • TRAUMATOLOGÍA • 04 Computadoras • 03 Impresoras <p>TELESALUD</p> <p>01 Televisor (compartido) 01 Laptop (compartido) 01 Impresora 01 Celular (Referencia, contrareferencia y TELESALUD</p>
17. Elaboración, revisión y aprobación			
	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello Fecha





Elaborado por:	Dra. Ada Andia Argote	Departamento de Medicina		
	Dra. Sonia escudero Vidal	Dpto. de Anestesiología		
	Dr. Crisógono Juan Rubio Valenzuela	Dpto. de Neurocirugía		
	Dr. Manuel Vilchez Zaldivar	Departamento de Cirugía		
	Dr. Jaime Vásquez Yzaguirre	Dpto. de Traumatología		





	Dr. Carlos Luis Honorio Arroyo Quispe	Telesalud		
Revisado por:	Econ. César A. Osorio Sandoval	Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto		
	TAP. Lourdes Alcántara Fernández	Equipo de Organización y Modernización		
Revisado y Aprobado por:	Dra. Ada Margarita Andía Argote	Departamento de Medicina		





PERU

Ministerio
de Salud

Hospital de Especialidades
"José Casimiro Ulloa"

Departamento de
Servicios Sociales

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para
Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

	Dra. Sonia escudero Vidal	Dpto. de Anestesiología	
	Dr. Crisógono Juan Rubio Valenzuela	Dpto. de Neurocirugía	
	Dr. Manuel Vilchez Zaldivar	Departamento de Cirugía	
	Dr. Jaime Vásquez Yzaguirre	Dpto. de Traumatología	
	Dr. Carlos Luis Honorio Arroyo Quispe	Telesalud	





9.- FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código Indicador	PM.0.1.FID01
Proceso	PM.0.1 - ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y URGENCIA ESPECIALIZADA
Objetivo	Lograr atender las necesidades y prioridades sanitarias de forma oportuna a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad en el período correspondiente
Indicador	Indicador de pacientes atendidos y dados de alta en el periodo establecido
Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento de las actividades en relación a la atención de las necesidades y prioridades sanitarias de forma oportuna
Tipo de indicador	Eficacia
Fórmula	$= \frac{\text{Total de pacientes atendidos y dados de alta en el periodo establecido}}{\text{Total de pacientes registrados para atención en el periodo establecido}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	5 primeros días del mes siguiente de la medición
Línea base	Comparar la información de la programación y ejecución del período correspondiente al año anterior.
Meta	Ejecutar la totalidad de las actividades programadas
Fuente de datos	Registro de pacientes atendidos y dados de alta en el periodo establecido
Responsable	Responsable operativo del registro de pacientes



**9.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO DE NIVEL 1	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
PM.01 ATENCION DE EMERGENCIA Y URGENCIA ESPECIALIZADA	Entrevista Social al Familiar y/o a la Persona que acompaña al Paciente Ambulatorio Crítico	PM.0.1.9.1
	Entrevista Social al Paciente Ambulatorio no crítico	PM.0.1.9.2
	Evaluación Social al Paciente de Hospitalización	PM.0.1.9.3
	Visita Domiciliaria	PM.0.1.9.4





ANEXO 08
FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ENTREVISTA SOCIAL AL FAMILIAR Y/O A LA PERSONA QUE ACOMPAÑA AL PACIENTE AMBULATORIO NO CRITICO	CÓDIGO	PM.0.1.6.1
		VERSIÓN	V-01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Brindar el apoyo Social inmediato al Paciente que se encuentra en Trauma Shock.
Alcance del procedimiento	Departamento de Servicio Social.
Base Normativa	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Administración Pública
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Ley N° 29414, que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
	Ley N° 27918- Ley de Creación del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú
	Ley que modifica de la Ley General de Salud N°26842, Respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar Atención medica en casos de Emergencias y Partos Ley N° 27604
	Decreto de Urgencia N° 002-2021, Decreto de Urgencia que establece medidas Extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta Sanitaria de Atención en los Establecimientos de Salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19
	Resolución Secretarial de Gestión de Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica "Implementación de la Gestión Por Procesos en las Entidades de La Administración Pública.
Resolución secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"	
Definiciones	Programación: La programación de SOP se realiza según solicitud del Jefe de Departamento de Cirugía.
Siglas	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	DSS.: Departamento de Servicio Social

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	DNI	Departamento de Servicio Social
2	Formato de Ficha socio económica	
3		

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Inició Paciente Ingres a Trauma Shock			
2	Asistente Social acude a trauma shock y entrevista al familiar y/o la persona que lo	Ficha Social	Departamento de	Trabajadora Social





	acompañía (bomberos, policía, etc.)	Ambulatoria	Servicio Social	
3	Asistente Social registra características físicas, vestimenta y otros en caso de pacientes NNs.		Departamento de Servicio social	Trabajadora social
4	Trabajadora Social emite Ficha Socio Económica preliminar, con pre- diagnóstico con los datos que recoge.		Departamento de Servicio social	Trabajadora social
5	Trabajadora Social previa coordinación con el médico y/o el personal de enfermería, facilita pendientes ambulatorios de recetas y/o exámenes auxiliares En caso que lo requiera (NN, sin familiar, sin recursos económicos)	Formato Pendientes de pago	Departamento de Servicio social	Trabajadora social
6	La Trabajadora Social realiza coordinaciones externas (serenazgo, comisaría, Reniec, telefónica) Para ubicación de familiares y/o identificación de paciente.	Ficha de Seguimiento Social	Departamento de servicio social	Trabajadora social
7	Trabajadora Social completara datos en la Ficha Socio económica cuando las condiciones lo permitan.	Ficha de Evaluación Social Hospitalización	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
8	Trabajadora Social brinda ayuda económica de acuerdo a la evaluación social	Boleta de exoneración	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
9	Médico determina el destino de los pacientes según evolución clínica.			Médico de Turno
10	Paciente pasa los servicios ambulatorios de emergencia (Proceso de Atención al Paciente Ambulatorio no crítico)			
11	Si el Médico determina su especialización y el paciente NN, carente de recursos o sin familiar, la enfermera de turno es la encargada de tramitar pendientes de hospitalización.		Médico de Turno	Enfermera de Turno
12	El paciente es hospitalizado (Proceso de atención al paciente de Hospitalización)			
13	El paciente NN y/o indigente fallecido, pasa a la morgue central. Jefe de Guardia Comunica a la PNP para el trámite respectivo.		Jefe de Guardia	PNP
14	Trabajadora Social ejecuta exoneración total	Boleta de exoneración	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social

Otros	
Procesos Relacionados:	
Anexos :	Diagrama de Flujo del Procedimiento

Aprobación				
	Nombres y	Unidad de	Firma y	Fecha





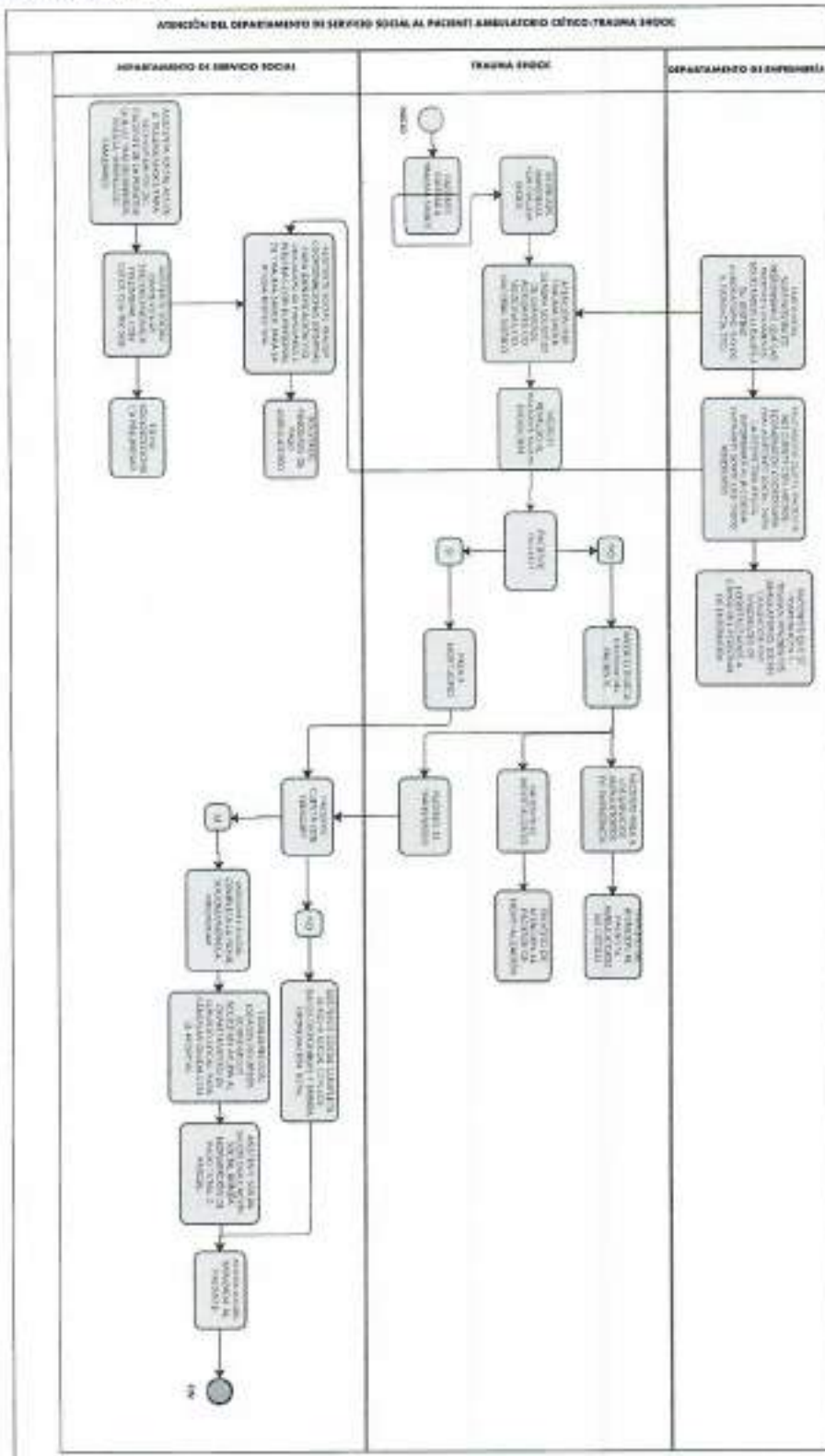
	Apellidos	Organización	Sello	
Elaborado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta	Departamento de Servicio Social		
Revisado por:	• Lic. Adm. María del Rosario Inga Alva • Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto Equipo de Organización Modernización		
Aprobado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta	Departamento de Servicio Social		

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





FLUJOGRAMA:





ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ENTREVISTA SOCIAL AL PACIENTE AMBULATORIO NO CRITICO	CÓDIGO	PM.0.1.6.2
		VERSIÓN	V-01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Brindar el apoyo social a solicitud del paciente o familiar que no cuenta con medios económicos para la atención y/o evaluación en forma ambulatoria.
Alcance del procedimiento	Departamento de Servicio Social.
Base Normativa	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Administración Pública
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Ley N° 29414, que establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud
	Ley N° 27918- Ley de Creación del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú
	Ley que modifica de la Ley General de Salud N°26842, Respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar Atención medica en casos de Emergencias y Partos Ley N° 27604
	Decreto de Urgencia N° 002-2021, Decreto de Urgencia que establece medidas Extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta Sanitaria de Atención en los Establecimientos de Salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19
	Resolución Secretarial de Gestión de Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica "Implementación de la Gestión Por Procesos en las Entidades de La Administración Pública.
Resolución secretarial N° 053 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"	
Definiciones	Programación: La programación de SOP se realiza según solicitud del Jefe de Departamento de Cirugía.
Siglas	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	D.S.C.: Departamento de Servicio Social

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	DNI	Departamento de Servicio Social
2	Ficha socio Ambulatorio	
3	Boletas de exoneraciones, pendiente de pago	

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Inicio: Paciente que ingresa a Emergencia, es evaluado por médico de triaje para evaluar si el paciente amerita atención por emergencia.			
2	Medico solicita exámenes auxiliares, medicina y/o material médico.	Boleta de exoneración y/o pendientes de	Departamento de Servicio Social	Trabajadora Social





		pago.		
3	Paciente sin familiar o carente de recursos económicos, solicitan ayuda al Departamento de Servicio Social		Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
4	Asistente Social realiza la Entrevista Social y emite Ficha Socio Económica preliminar con pre diagnostico	Ficha de Evaluación Socioeconómico	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
5	Asistente Social según Entrevista Social y pre-diagnostico social brinda orientación y ayuda social: Exoneración total, parcial y/o pendiente de pago ambulatorio	Boleta de Exoneración total o parcial y/o pendiente de pago	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
6	Asistente Social realiza coordinaciones intra y extra hospitalaria		Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
7	Pacientes de alta que no cuentan con medios económicos se le brinda ayuda de acuerdo a la evaluación. Exoneración total, Exoneración parcial	Boleta de Exoneración	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
8	Paciente con orden de hospitalización con pendientes de pago ambulatorio será reemplazado por pendientes de pago de hospitalizados a cargo de la enfermera de turno con el visto bueno del Asistente social		Enfermera de Turno	Trabajadora Social
9	Paciente que es hospitalizado sigue el proceso de atención al paciente de hospitalización.			
10	Fin: Asistente Social brinda ayuda social al paciente.	Boleta de exoneración	Departamento de Servicio Social	Trabajadora Social

Otros	
Procesos Relacionados:	
Anexos :	Diagrama de Flujo del Procedimiento

Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano	Departamento de Servicio Social	de	





	Ballarta		
Revisado por:	• Lic. Adm. María del Rosario Inga Alva	Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto	
	• Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Equipo de Organización Modernización	
Aprobado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta	Departamento de Servicio Social	

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





ANEXO 08
FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	EVALUACION SOCIAL AL PACIENTE DE HOSPITALIZACION	CÓDIGO	PM.0.1.6.3
		VERSIÓN	V-01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Contribuir en la recuperación Integral del Paciente, brindando el apoyo Social de acuerdo al caso
Alcance del procedimiento	Departamento de Servicio Social (DSS)
Base Normativa	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Administración Pública
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Ley N° 29414, que establece los Derechos de las Personas Usuaris de los Servicios de Salud.
	Ley N° 27918- Ley de Creación del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú
	Ley que modifica de la Ley General de Salud N°26842, Respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar Atención medica en casos de Emergencias y Partos Ley N° 27604
	Decreto de Urgencia N° 002-2021, Decreto de Urgencia que establece medidas Extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta Sanitaria de Atención en los Establecimientos de Salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19
	Resolución Secretarial de Gestión de Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica "Implementación de la Gestión Por Procesos en las Entidades de La Administración Pública
Resolución secretarial N° 053 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"	
Definiciones	Programación: La programación de SOP se realiza según solicitud del Jefe de Departamento de Cirugía.
Siglas	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	D.S.C.: Departamento de Servicio Social

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	DNI	Departamento de Servicio Social.
2	Ficha Socio económica	
	Ficha de visita domiciliaria	
	Informe social	
3	Informe de evacuación, boletas de exoneraciones, pendiente de pago	

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Inicio: Paciente hospitalizados.			





2.	Trabajadora Social capta a los pacientes hospitalizados del día.	Citación a familiares	Departamento de Servicio Social	Trabajadora Social
3	Trabajadora Social realiza la Evaluación Social al paciente hospitalizado y/o familiar, aplica y desarrolla la Ficha Socio económica.	Ficha Socio económica	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
4	Realiza seguimiento de caso, adjunta a la ficha social y anexa a la Historia Clínica.	Ficha de seguimiento	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
5	Programa visita domiciliaria si así lo requiere el caso.	Informe de visita domiciliaria	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social.
6	Trabajadora Social según categorización brinda un tipo de ayuda para los exámenes y/o medicamentos.	Boleta de Exoneración	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
7	Trabajadora Social coordina con las Damas Voluntarias para la donación de medicamentos, ropa y otros para el paciente.		Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
8	Paciente de alta y sin medios económicos, reciben ayuda según Categorización.	Boleta de exoneración	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
9	Trabajadora Social realiza coordinaciones intra y extra hospitalarias a favor del paciente		Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
10	Trabajadora Social elevará un informe a la Dirección por el paciente que se encuentren en condición de alta y no cuente con familiares u hogar con el fin de coordinar con instituciones u albergues hasta la evacuación del paciente.	Informe	Departamento de Servicio social.	Trabajadora Social

Otros**Procesos
Relacionados:****Anexos :** Diagrama de Flujo del Procedimiento**Aprobación**

	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta	Departamento de Servicio Social		
Revisado por:	• Lic. Adm. María del Rosario Inga Alva • Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto Equipo de Organización Modernización		
Aprobado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta	Departamento de Servicio Social		

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VISITA DOMICILIARIA	CÓDIGO	PM.0.1.6.4
		VERSIÓN	V-01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Verificar y Ampliar la evaluación Social con los datos de la ficha Socioeconómica para lograr una adecuada ayuda Social.
Alcance del procedimiento	Departamento de Servicio Social.
Base Normativa	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Administración Pública
	Ley N° 27805 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Ley N° 29414, que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud.
	Ley N° 27918- Ley de Creación del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú
	Ley que modifica de la Ley General de Salud N°26842, Respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar Atención médica en casos de Emergencias y Partos Ley N° 27604
	Decreto de Urgencia N° 002-2021, Decreto de Urgencia que establece medidas Extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta Sanitaria de Atención en los Establecimientos de Salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19
	Resolución Secretarial de Gestión de Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica "Implementación de la Gestión Por Procesos en las Entidades de La Administración Pública.
Resolución secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"	
Definiciones	Programación: La programación de SOP se realiza según solicitud del Jefe de Departamento de Cirugía.
Siglas	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	D.S.C.: Departamento de Servicio Social

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Formato de Informe de Visita Domiciliaria	Departamento de Servicio social
2		
3		

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Inicio: Paciente programado para visitas domiciliarias.		Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
2	Trabajadora Social programa las visitas domiciliarias de acuerdo a los casos presentados.		Departamento de Servicio social	Trabajadora Social





3	Trabajadora Social Jefe presenta relación de pacientes programados a la Dirección Administrativa con copia a Servicios Generales para programación de movilidad.	Memorando	Departamento de Servicio Social	Jefatura/Trabajadora Social
4	Trabajadora Social Jefe, reprogramara las visitas domiciliarias, en caso de falta de movilidad.		Departamento de Servicio Social	Trabajadora Social
5	Trabajadora Social que realizará la visita Domiciliaria prepara la documentación interna necesaria.		Departamento de Servicio Social	Trabajadora Social
6	Trabajadora Social coordina la salida con el Jefe de Guardia y el personal de transporte		Jefe de Guardia	Trabajadora Social
7	Trabajadora Social ejecuta la visita domiciliaria		Departamento de Servicio Social	Trabajadora Social
8	Trabajadora Social responsable del paciente elabora el informe social respectivo	Informe de Visita Domiciliaria	Departamento de Servicio social	Trabajadora Social
9	Trabajadora Social anexa el Informe Social en la Historia Clínica y en el Archivo del Departamento de Servicio Social.		Departamento de Servicio social	Trabajadora Social

Otros	
Procesos Relacionados:	
Anexos :	Diagrama de Flujo del Procedimiento

Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta	Departamento de Servicio Social		
Revisado por:	• Lic. Adm. María del Rosario Inga Alva • Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto Equipo de Organización Modernización		
Aprobado por:	• Lic. Martina Amalia Campuzano Ballarta	Departamento de Servicio Social		

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





FLUJOGRAMA:

