



Resolución Directoral

Miraflores, 30 de Julio del 2012

VISTO:

El Expediente N° 12-008674-001, que contiene el Informe N° 091-2012-OEPP-EOP-HEJCU emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 054-OEI-HEJCU-2012 emitido por la Jefa de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital de Emergencia "José Casimiro Ulloa"; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, se aprueba la Directiva N° 007-MINSA/GOP-V-02: "Directiva para la Formulación de Documentos Normativos de Gestión Institucional" y sus modificatorias con las Resoluciones Ministeriales; R.M N° 809-2006/MINSA, R.M N° 205-2009/MINSA y R.M N° 317-2009/MINSA, donde se establecen las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procesos y Procedimientos"; estableciendo al Manual de Procesos y Procedimientos como 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; y tiene por finalidad establecer los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales del Hospital que logren el cumplimiento a los objetivos y funciones;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

Que, mediante Resolución Directoral N° 091-2012-DG-HEJCU, se aprobó el Manual de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" en el Capítulo VI (Descripción de Funciones) establece que una de las funciones de la Oficina de Estadística e Informática es elaborar el Manual de Organización y Funciones – MOF; el Manual de Procesos y Procedimientos – MAPRO y otros documentos de gestión de su Departamento.

Que, mediante Informe N° 037-DE-HEJCU-2011, la Jefa de la Oficina de Estadística e Informática remite a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital, el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital de Emergencia "José Casimiro Ulloa", elaborado en cumplimiento a sus funciones y de acuerdo a la normatividad vigente, por lo que solicita su revisión y aprobación.

Que, mediante Informe N° 091-2012-OEPP-EOP-HEJCU, el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto refiere que ha revisado el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática el cual se adecua a los parámetros establecidos y se ajusta a los estándares para la elaboración de documentos técnicos normativos de gestión institucional respetando la normatividad vigente, por lo que emite su conformidad y opinión técnica favorable sobre el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital de Emergencia "José Casimiro Ulloa", recomendando aprobar el presente Manual mediante Resolución;

Estando a lo propuesto e informado por la Oficina de Estadística e Informática;



Contando con las visaciones del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, del Director de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefa de la Oficina de Estadística e Informática y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

De conformidad y en aplicación a lo establecido en el literal d) del Artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, aprobado con Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA;



En uso de las facultades conferidas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", que en documentos anexos (56 folios) forma parte integrante de la presente Resolución.



ARTÍCULO SEGUNDO.- Disponer que la Jefa de la Oficina de Estadística e Informática, como unidad orgánica competente, realice la difusión, implementación, monitoreo y supervisión a fin de dar cumplimiento del presente Manual;


ARTÍCULO TERCERO.- Encargar a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico para que a través de la Unidad Orgánica Competente, realice la evaluación y revisión del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática por lo menos una vez al año y su actualización, cuando el caso lo amerite de acuerdo a la normatividad.



ARTÍCULO CUARTO.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el portal Institucional.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias
"JOSÉ CASIMIRO ULLOA"


Dr. MABELA VILCHEZ ZALDIVAR
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 13552

MAVZORBGUHDCIHCERFZab.
Distribución:

Of. Administración
Of. Ejec. Planeamiento y Presupuesto
Of. Estadística e Informática
Of. Asesoría Jurídica
Of. Comunicaciones
Archivo.



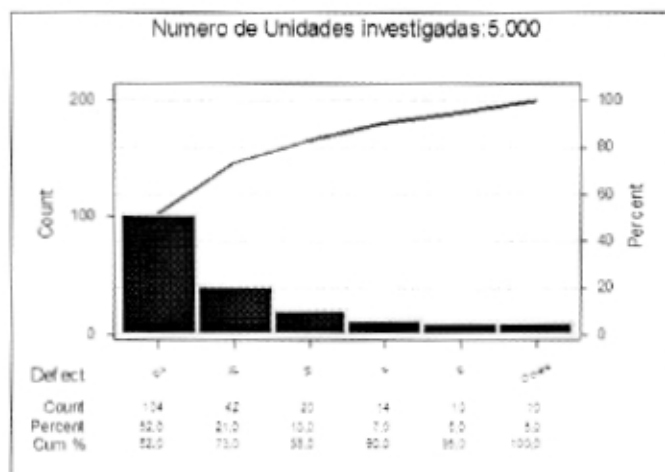
PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA



DICIEMBRE - 2011

LIMA - PERU





ÍNDICE

	Página
Capítulo I: Introducción	3
Capítulo II: Objetivos y Alcance del Manual	4
Capítulo III: Base Legal	5-6
Capítulo IV: Inventario de Procedimientos	7
A. Procedimientos regidos por el TUPA	8
- Procedimiento para obtener el Certificado Médico	8
-- Descripción del Procedimiento	9
--- Fluxograma de Certificado médico	10
- Procedimiento para obtener la Constancia de Atención	11
-- Descripción del Procedimiento	12
--- Fluxograma de Constancia de Atención	13
- Procedimiento para obtener Copia de Historia Clínica ó Epicrisis	14
-- Descripción del Procedimiento	15
--- Fluxograma de Copia de Historia Clínica	16
- Procedimiento para obtener Informe Médico, Psicos.Psic.u Odontol.	17
-- Descripción del Procedimiento	18
--- Fluxograma de Informe Médico	19
- Procedimiento para obtener la Constancia de Nacimiento	20
-- Descripción del Procedimiento	21
--- Fluxograma de Constancia de Nacimiento	22
Procedimiento para obtener la Constancia de Defunción	23
-- Descripción del Procedimiento	24
--- Fluxograma de Constancia de Defunción	25
B. Procedimientos Internos Administrativos de Atención Hospitalaria	26
- Procedimiento para el manejo de las Historias Clínicas	26
-- Descripción del Procedimiento	27
--- Fluxograma de Historias Clínicas	28
- Procedimiento para el manejo de las hojas Ambulatorias	29
-- Descripción del Procedimiento	30
--- Fluxograma de manejo de hojas Ambulatorias	31





B.1. Procedimientos Internos: Administración y Asistencia de Servicios Informáticos	32
- Procedimiento para Mantenimiento preventivo de equipos informáticos	32
-- Descripción del Procedimiento	33
---Fluxograma de Mantenimiento preventivo de equipos informáticos	34
- Procedimiento para Mantenimiento correctivo de equipos informáticos	35
-- Descripción del Procedimiento	36
---Fluxograma de Mantenimiento correctivo de equipos informáticos	37
- Proced. Asesoría en serv. informáticos para usuarios de equipos de cómput.	38
-- Descripción del Procedimiento	39
---Flux.de Asesoría en serv. Infor.para usuarios de equipos de computo	40
- Proced. para Asist. a usuarios en Sop. Técnico de equipos de cómputo	41
-- Descripción del Procedimiento	42
---Fluxograma de Asist. a usuarios en sop. técnico de equipos de cómputo	43
- Procedimiento para Instalación de Puntos de Red	44
-- Descripción del Procedimiento	45
---Fluxograma de Instalación de Puntos de Red	46

ANEXOS

Anexo 1: Formato de Solicitud de documentos médicos	47
Anexo2: Formato de Seguimiento de Historia Clínica al alta del paciente	48
Anexo 3: Ficha de Adm. y Asist. de servicios Informáticos	49
Anexo 4: TUPA-MINSA 2010	50
Anexo 5: Modelo de Certificado Medico	51
Anexo 6: Modelo de Constancia de Atención	52
Anexo 7: Modelo de Informe Médico	53
Anexo 8: Constancia de Nacimiento	54
Anexo 9: Constancia de Defunción	55
Anexo 10: Hojas Componentes de la Historia Clínica del Alta	56





CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, es un Documento Normativo de Gestión Institucional que contiene toda la información relativa a los procedimientos y trámites administrativos que el público usuario interno o externo, debe realizar para obtener una información o servicio.

El cual ha de contribuir al logro de la misión y visión del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales optimizando la capacidad de la organización que permita satisfacer permanentemente las necesidades de sus usuarios externos e internos; entendiendo que los procesos de Gestión Hospitalaria están en continuo cambio e innovación.

El MAPRO contiene las fichas de descripción de procedimientos, flujogramas, formatos y modelos de documentos según corresponda a cada procedimiento los cuales se ha elaborado de acuerdo a los lineamientos de la Directiva N° 007-MINSA/OGPP, versión 02. “Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional”.

Algunos procedimientos del MAPRO, específicamente los cinco primeros están enmarcados en la Ley del Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobado por D.S N° 013-2009-SA y modificado por Decreto Supremo N° 002-2010-SA y R.M. N° 645-2009/MINSA, a la cual el Hospital tiene que adecuarse por ser de carácter Obligatorio a Nivel Nacional. Los otros procedimientos Administrativos son carácter interno, para un mejor ordenamiento funcional.

El Certificado de Nacimiento y el Certificado de Defunción, son procedimientos realizados por el personal Médico, por lo tanto deben ser incluidos en el MAPRO de los procedimientos médicos.





CAPITULO II

OBJETIVO y ALCANCE DEL MANUAL

Objetivo

El Manual de Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” como documento técnico normativo de gestión institucional, tiene por finalidad:

1. Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos y procedimientos organizacionales que correspondan al Hospital, detallando sus actividades y flujos.
2. Contribuir al cumplimiento de los objetivos funcionales y estratégicos del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” según la normatividad vigente del Ministerio de Salud.
3. Mejorar y agilizar los procesos existentes en beneficio de los usuarios internos y externos del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.

Alcance del Manual

La aplicación de este manual, se circunscribe a la Oficina de Estadística e Informática del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” en sus diferentes componentes funcionales; su conocimiento y aplicación es de carácter Obligatorio por parte del Personal Nombrado, Contratado o destacado a esta Oficina, en concordancia con los dispositivos vigentes.





CAPITULO III

BASE LEGAL

1. Ley No 27657 Ley del Ministerio de Salud.
2. Ley N° 26842 Ley General de Salud y sus modificatorias.
3. Ley N° 27050 Ley de la Persona Discapacitada.
4. Ley N° 29060 Ley del Silencio Administrativo.
5. Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
6. Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
7. Ley N° 26497 Ley Orgánica del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil.
8. Reglamento de la Ley N° 27657 donde se establecen los procesos y sub-procesos organizacionales.
9. Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
10. Decreto Legislativo N° 1023 Crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
11. Decreto Supremo N° 005-90-PCM Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa.
12. Decreto Supremo N° 008-2010-PCM Reglamento de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
13. Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: “Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional”.
14. Resolución Ministerial N° 921-2007/MINSA que modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados.
15. Resolución Ministerial N° 292-2009/MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N° 149-MINSA-SG-V.01 “Directiva Administrativa que establece el procedimiento para la Fiscalización Posterior de los Procedimientos previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio Salud.
16. Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.
17. Decreto Supremo N° 079-2007-PCM que aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación de TUPA y establecen disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo.
18. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
19. Decreto Supremo N° 013-2009-SA que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Ministerio de Salud y sus Órganos Desconcentrados.
20. Decreto Supremo N° 062-2009-PCM que aprueba el Formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA y establece precisiones para su aplicación.
21. Decreto Supremo N° 004-2010-SA que modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Ministerio de Salud y sus Órganos Desconcentrados.






22. Decreto Supremo N° 064-2010-PCM que la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos – TUPA de las Entidades Publicas.
23. Resolución Directoral N° 167-2010-DG-HEJCU-OEPP que aprueba el Manual de Organización de Funciones del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.
24. Resolución Ministerial N° 344-2010/MINSA que aprueba el Cuadro Para Asignación de Personal del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.
25. Resolución Directoral N° 118-2008-DE-HEJCU-OEPP que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”.





CAPITULO IV

 Ministerio de Salud Promoción y Protección del Estado		INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS			
		Ficha N°			
(1) OFICINA /DIRECCIÓN (2° Nivel organizacional)		DIRECCIÓN GENERAL			
(2) OFICINA /DIRECCIÓN (3° nivel organizacional)		OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA			
N°	Procedimiento y/o Documento de Origen	Denominación del Procedimiento	Resultado /Producto	Usuario	Base Legal
001	Solicitud, Copia de DNI	Certificado Medico	Certificado Medico otorgado	Interno / Externo	NG
002	Solicitud, Copia de DNI	Constancia de Atención	Constancia de Atención otorgada	Interno / Externo	NG
003	Solicitud, Copia de DNI	Copia de Historia Clínica ó Epicrisis	Copia de HC ó Epicrisis otorgado	Interno / Externo	NG
004	Solicitud, Copia de DNI.	Informe Medico, Psicológico u Psicosomático	Informe Medico otorgado	Interno / Externo	NG
005	Solicitud, Copia de DNI.	Constancia de Nacimiento	Constancia de Nacimiento otorgada	Externo	NG
006	Solicitud, Copia de DNI.	Constancia de Defunción	Constancia de Defunción otorgada	Externo	NG
007	Historia Clínica de hospitalización	Manejo de Historias Clínicas. Archivo de Expedientes clínicos	Historia Clínica archivada	Interno / Externo	NG
008	Hoja de Atención Ambulatoria	Manejo de Hojas ambulatorias	Hoja Ambulatoria archivada	Interno	NG
009	Cronograma de Mantenimiento	Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos	Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Interno	NG
010	Cronograma de Mantenimiento	Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos	Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Interno	NG
011	Solicitud de Asistencia	Asesoría en servicios informáticos para usuarios de equipos de cómputo	Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Interno	NG
012	Solicitud de Asistencia	Asistencia a usuarios en Soporte Técnico de equipos de cómputo	Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Interno	NG
013	Solicitud de Asistencia	Instalación de Puntos de Red	Instalación realizada y verificada	Interno	NG
FECHA: Noviembre - 2011				En la columna "Base legal" anotar según corresponda, lo siguiente: NG - Si tiene Norma General ND - Con Directiva o Norma de detalle S/N - Sin base legal o Norma	
FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR					

NOTA: Los procedimientos administrativos 02, 03, 04 y 05 están enmarcados en el TUPA -2010 del MINSA, que es el último vigente. Ver ANEXO 4, a excepción del Certificado médico, ya que el MINSA no lo considera, en su lugar considera al Certificado de Salud, el cual no emite este hospital.



A. Procedimientos regidos por el TUPA

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL CERTIFICADO MEDICO

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	CERTIFICADO MEDICO	FECHA :	NOVIEMBRE -2011
		CÓDIGO :	

PROPÓSITO :	Otorgar Certificado Médico para justificar dispensa laboral, estudiantil u otros fines.
ALCANCE :	Oficina de Comunicaciones/Informes Oficina de Economía/Caja Oficina de Estadística e Informática/Jefatura- Unidad de Expedición de Certificados Médicos Todos los Departamentos Médicos Secretaría/Trámite Documentario
MARCO LEGAL :	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. ➤ Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud. ➤ Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45°; Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. ➤ Decreto Supremo N° 013-2000 SA, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y de sus organismos descentralizados, del 10-07-2009 ➤ Decreto Supremo N° 002-2010-SA y R.M. N° 645-2009/MINSA

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Tiempo de atención (*)	Número de días	Unidad de certificado, constancias expedidos/OEI	Oficina de estadística e informática
Certificados Médicos Atendidos (**)	Numero de certificados	Unidad de certificado, constancias expedidos/OEI	Oficina de estadística e informática
(*) Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de Atención de Certificado}}{\text{Tiempo establecido}}$		(**) Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Numero de Certificados Atendidos}}{\text{Numero de Certificados solicitados}}$	

NORMAS

a) Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
--





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
INICIO	1. Paciente o familiar solicita emisión de Certificado Médico.
PERSONAL MEDICO/OEI/ ADMISION/UNIDAD DE CERTIFICADOS MEDICOS	2. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir para la obtención de la Certificado Médico.
	3. El interesado realiza el pago respectivo en caja, por el derecho de Trámite Administrativo, caja imprime y entrega comprobante de pago, conjuntamente con el formato de solicitud (Anexo I), al interesado.
INTERESADO /OFICINA DE ECONOMÍA/CAJA	4. El interesado presenta comprobante de pago y formulario de solicitud (Anexo 1) con la información requerida, escrita a puño y letra, a la Unidad de Certificados médicos.
OEI/UNIDAD DE ADMISION/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5. Registra la solicitud en el sistema informático de Trámite documentario, para dar ingreso al documento.
	6. El personal de Archivo ubicará la ficha de atención o la Historia clínica ambulatoria y entrega al Técnico Administrativo de expedición de Certificados.
OEI/UNIDAD DE CERTIFICADO MEDICO/ DEPARTAMENTOS ASISTENCIALES	7. La Unidad de Certificados médicos deriva solicitud y formato de certificado (ver anexo5), con los datos requeridos al Departamento médico correspondiente.
	8. Médico tratante llena el certificado según modelo, con puño y letra y devuelve los documentos a la Oficina de Estadística/Unidad de Certificados médicos
FIN	9. El Interesado firma recepción del Certificado Médico y la copia se adjunta a la Hoja de atención ambulatoria o Historia clínica correspondiente.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1. Solicitud dirigida al Director por el Interesado o Representante Legal, según formato.	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad			

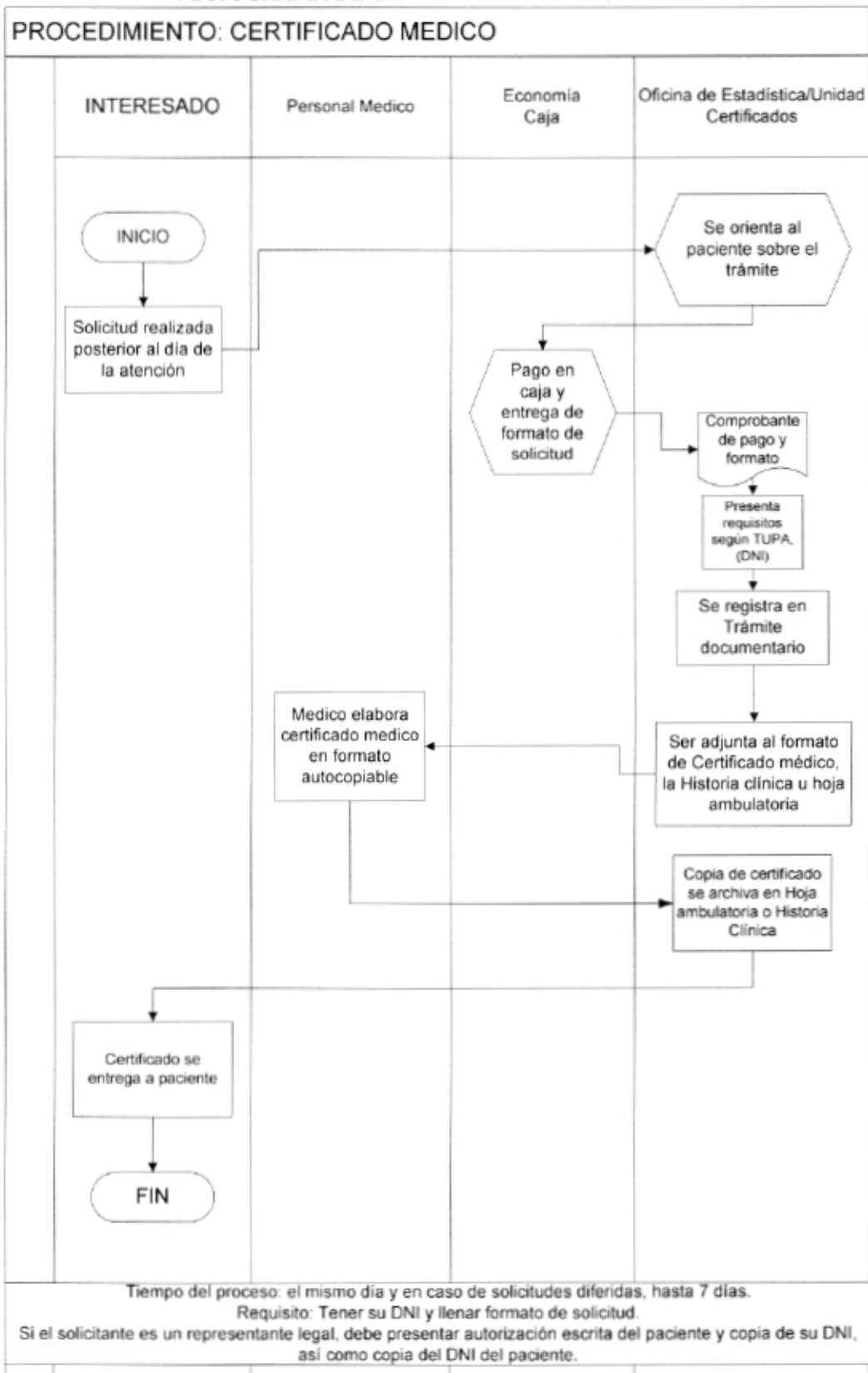
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Certificado Medico otorgado	Interesado o Representante Legal	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :	1. Historia Clínica/Hoja de atención ambulatoria: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica. 2. Constancia de Atención: Toda persona tiene derecho a que se le expida la certificación e informes directamente relacionados con su atención.
REGISTROS :	1. Formato-solicitud 2. Libro de Registro /Trámite Documentario/ Informático
ANEXOS :	<ul style="list-style-type: none"> • Formato- Solicitud (ver Anexo 1) • Flujograma





Oficina de Estadística e Informática
FLUJOGRAMA DE CERTIFICADO MEDICO



**PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL CONSTANCIA DE ATENCION**

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	CONSTANCIA DE ATENCIÓN	FECHA :	NOVIEMBRE 2011
		CÓDIGO :	

PROPÓSITO :	Otorgar Constancia de Atención por haber recibido atención medica en el establecimiento de salud.
ALCANCE :	Oficina de Comunicaciones/Informes Oficina de Economía/Caja Oficina de Estadística e Informática/Jefatura- Unidad de Expedición de Certificados Médicos Todos los Departamentos Médicos Secretaria/Trámite Documentario
MARCO LEGAL :	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. ➤ Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud. ➤ Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45°, Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. ➤ Decreto Supremo N° 013-2000 SA, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y de sus organismos descentralizados, del 10-07-2009

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Tiempo de atención (*)	Numero de días	Unidad de certificado, constancias expedidos/OEI	Oficina de estadística e informática
Constancias Atendidos (**)	Numero de constancias	Unidad de certificado, constancias expedidos/OEI	Oficina de estadística e informática
(*) Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de Atención de la constancia}}{\text{Tiempo establecido}}$		(**) Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Numero de Constancias Atendidas}}{\text{Numero de Constancias Recibidas}}$	

NORMAS

Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
INICIO	1. Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar en el HEJCU.
OFICINA DE COMUNICACIONES/ INFORMES	2. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir para la obtención de la Constancia de Atención.
USUARIO/OFICINA DE ECONOMÍA/CAJA	3. El interesado se presenta y realiza el pago respectivo en caja, por el derecho de Trámite Administrativo, caja imprime y entrega comprobante de pago con formulario adjunto al interesado.
INTERESADO	4. Presenta comprobante de pago y formulario, a la Unidad de Expedición de Certificados.
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5. Orienta al interesado acerca del llenado del formulario emitido por Caja, y requisitos de acuerdo a la normatividad vigente según lo solicitado.
OEI/TÉCNICO DE ARCHIVO.	6. Revisa y recepciona la solicitud y registra en el Libro de Registro Documentario y en el Sistema Informático. Así mismo solicita la ficha a Archivo
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	7. Ubica la H.C ó Ficha ambulatoria y entrega al Tec. Administrativo de expedición de Certificados.
OEI/DIRECCIÓN MEDICA	8. Verifica los datos en el sistema informático, elabora la Constancia de Atención y la remite a la jefatura de la Oficina de Estadística e Informática, (si el Interesado no fue atendido en el HEJCU no se elabora la Constancia de Atención).
INTERESADO/OEI/EXPED DE CERTIFICADOS	9. Revisa y da conformidad a los datos procediendo a firmar la Constancia de Atención y remite documento a la Dirección Médica.
	10. La Dirección Médica firma y deriva la Constancia de Atención a Oficina de Estadística e Informática - Expedición de Certificados.
	11. El Interesado firma recepción de la Constancia de Atención y se da fin a procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1. Solicitud dirigida al Director por el Interesado o Representante Legal, según formato.	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad			

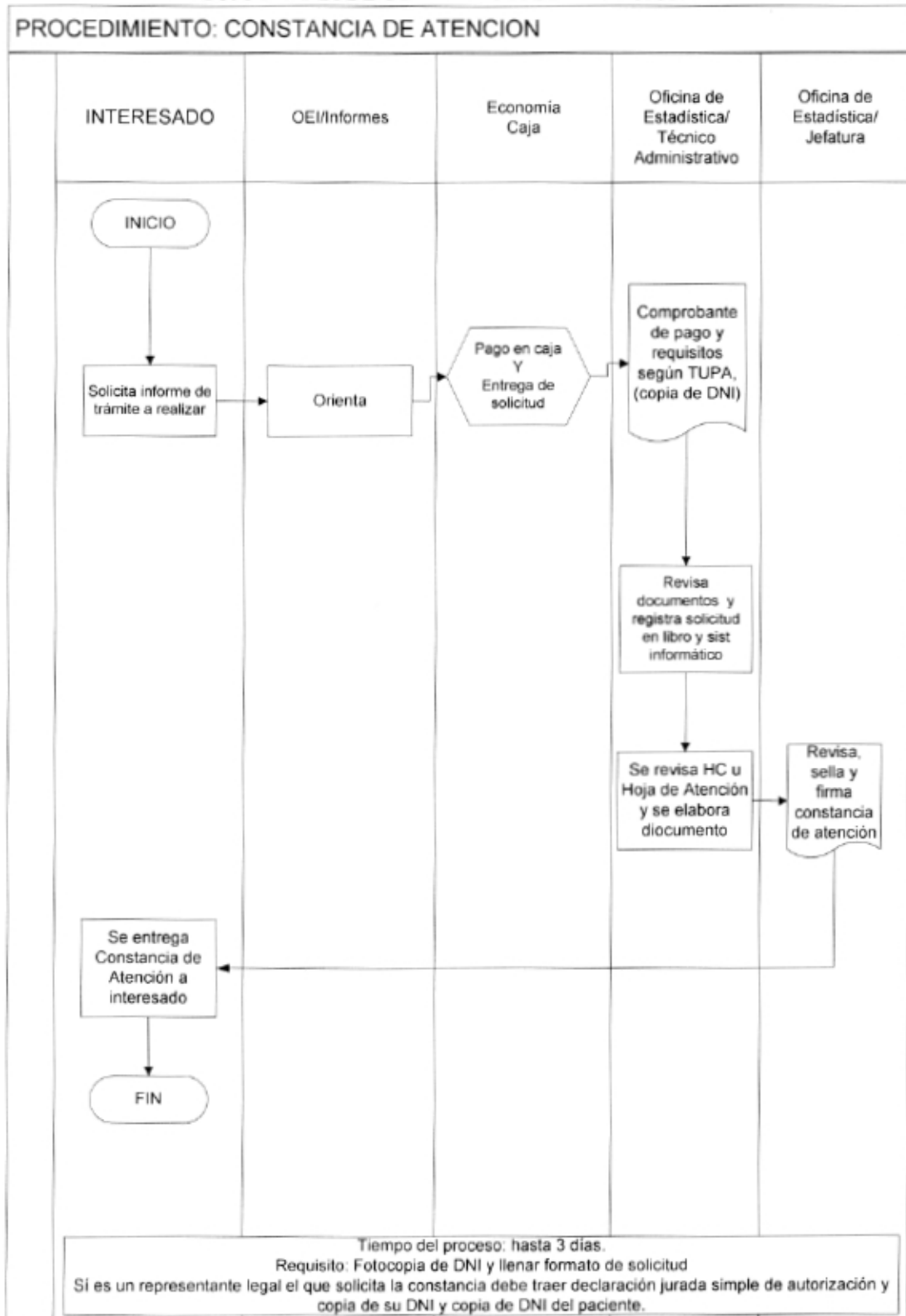
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Constancia de Atención	Interesado o Representante Legal	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :	1. Historia Clínica/Hoja de atención ambulatoria: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica. 2. Constancia de Atención: Toda persona tiene derecho a que se le expida la certificación e informes directamente relacionados con su atención.
REGISTROS :	1. Formato-solicitud 2. Libro de Registro / Documentario/ Informático
ANEXOS :	<ul style="list-style-type: none"> • Formato- Solicitud (ver Anexo 1) • Flujoograma





FLUJOGRAMA DE CONSTANCIA DE ATENCION



**PROCEDIMIENTO PARA OBTENER COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS**

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS	FECHA :	NOVIEMBRE 2011
		CÓDIGO:	

PROPÓSITO	:	Otorgar Copia de Historia Clínica por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.
ALCANCE	:	Oficina de Comunicaciones/Informes. Oficina de Economía/Caja. Oficina de Estadística e Informática/Expedición de Certificados
MARCO LEGAL	:	<ol style="list-style-type: none"> Arts. 15° "inciso" "i", "g", 29° y 44° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45°; Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. Decreto Supremo N° 013-2000 SA, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y de sus organismos descentralizados, del 10-07-2009

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Tiempo de atención (*)	Número de días	Unidad de expedición de certificados	Oficina de Estadística e Informática
Copia Historia Clínica atendidos (**)	Numero de Copia H. C.	Unidad de expedición de certificados /OEI	Oficina de Estadística e Informática
(*) Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de Atención de Copia Historia Clínica}}{\text{Tiempo establecido en el TUPA}}$		(**) Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Nº de Copia Historia Clínica Atendidas}}{\text{Nº de Copia de Historia Clínica Recibidas}}$	

NORMAS

Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO OFICINA DE COMUNICACIONES/ INFORMES	1. Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar en el HEJCU. 2. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir para la obtención de Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
INTERESADO CAJA/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	3. Se presenta al servicio de Caja, para el pago respectivo por el derecho del trámite administrativo establecido en el TUPA, Caja imprime, entrega comprobante de pago y formulario de solicitud al interesado (ver anexo 1).
INTERESADO	4. Presenta su comprobante de pago y formulario, a la Unidad de Expedición de Certificados de la OEI.
OEI/EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS Y REGISTRO DEMOGRÁFICOS/	5. Orienta al Interesado acerca del llenado del formulario emitido por Caja, y requisitos de acuerdo a la normatividad vigente, según lo solicitado. 6. Recepciona la solicitud y registra en el Libro de Registro Documentario y en el Sistema Informático.
TÉCNICO ADMINISTRATIVO/ TÉCNICO DE ARCHIVO	7. Verifica los datos en el sistema, solicita Historia Clínica u hoja ambulatoria de Emergencias y Urgencias a técnico de archivo y realiza el fotocopiado. 8. Las fotocopias son entregadas a Técnico Administrativo para el Fedateado respectivo. 9. Remite copia de la H.C. Fedateada u Hoja Ambulatoria de Emergencia y Urgencia a Unidad de Expedición de Certificados de OEI. 10. Recepciona y registra la Copia de Historia Clínica Fedateada, y lo entrega al Interesado.
FIN	11. Interesado firma recepción del documento y se da fin al procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud dirigida al Director por el Interesado o Representante Legal, según formato.	Interesado o Representante Legal	Diaria	Manual
Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal.	Interesado o Representante Legal	Diaria	Mecanizado
Historia Clínica u Hoja de Atención Ambulatoria de Emergencia-Urgencia	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Manual

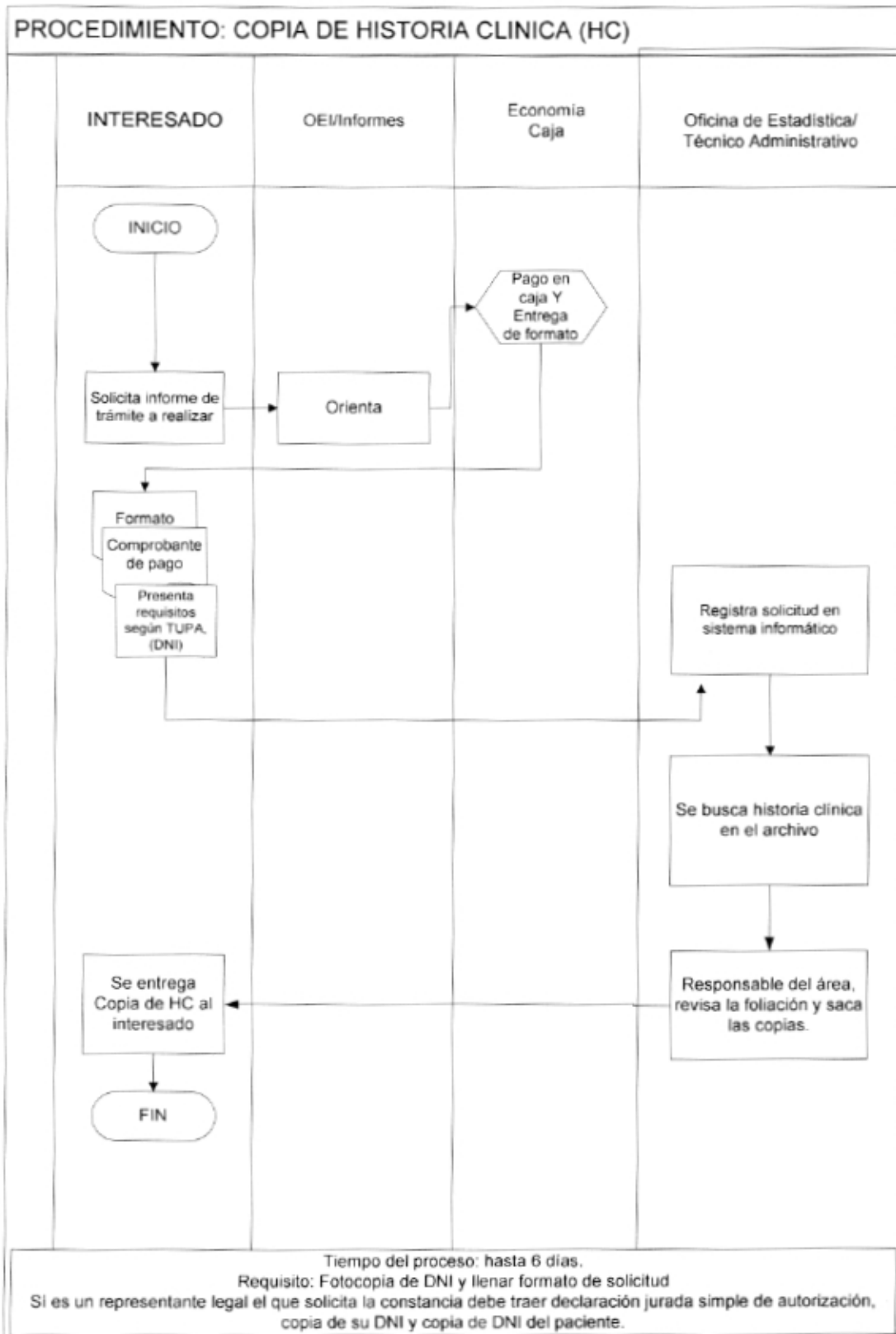
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Fotocopia de Historia Clínica	Interesado o Representante Legal.	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES	:	Historia Clínica u Hoja de Atención Ambulatoria: Es un documento donde se registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS	:	1. Formato-solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Registro Informático
ANEXOS	:	1. Formato- Solicitud (ver anexo 1) 2. Flujograma





FLUJOGRAMA DE COPIA DE HISTORIA CLINICA





PROCEDIMIENTO PARA OBTENER INFORME MEDICO, PSICOSOMATICO, PSICOLOGICO U ODONTOLOGICO

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	INFORME MEDICO, PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO	FECHA :	NOVIEMBRE - 2011
		CÓDIGO :	
PROPÓSITO :	Otorgar el Informe Medico referente a la atención medica recibida en el establecimiento de salud.		
ALCANCE :	Oficina de Comunicaciones/Informes Oficina de Economía/Caja Oficina de Estadística e Informática/Jefatura- expedición de Certificados Médicos Todos los Departamentos Médicos. Secretaria/Tramite Documentario		
MARCO LEGAL :	<ol style="list-style-type: none"> Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud. Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45° Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. Decreto Supremo N° 013-2000 SA, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y de sus organismos descentralizados, del 10-07-2009 		

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
tiempo de atención (*)	Numero de dias	Unidad de certificado expedidos/OEI	Dpto. Medico correspondiente
Informes médicos atendidos (**)	Numero de informes	Unidad de certificados expedidos/OEI	Dpto. Medico correspondiente
(*) Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de Atención de Informes Médicos}}{\text{Tiempo establecido}}$		(**) Expedientes Atendidos = $\frac{\text{N° de Informes Médicos Atendidas}}{\text{N° de Informes Médicos Recibidas}} \times 100$	

NORMAS

Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: “Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional”.





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<p>INICIO INTERESADO (FISCALÍA/ JUZGADOS/ COMISARIA Y OTROS)/MESA DE PARTES</p> <p>OFICINA DE COMUNICACIONES/ INFORMES/OEI</p> <p>INTERESADO</p> <p>OEI/ UNIDAD EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS/ TÉCNICO ADMINISTRATIVO</p> <p>OEI/ UNIDAD EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS/ TÉCNICO ADMINISTRATIVO</p> <p>DEPARTAMENTO MEDICO</p> <p>ÁREA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS</p> <p>OEI/ÁREA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS/DIRECCION MEDICA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de solicitudes de: FISCALÍA, JUZGADO o COMISARIA, el personal de Mesa de Partes, lo registra en el software de trámite documentario y lo deriva con hoja de envío a la Oficina de estadística (por ser entidades públicas, no hay costo alguno). 2. En caso de trámite personal, el Interesado solicita orientación en la Oficina de estadística e Informática del HEJCU. 3. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir para la obtención del Informe 4. Si el Informe Medico es solicitado como tramite personal, el interesado es derivado a Caja, donde cancela según tarifa del TUPA y se le entrega además del comprobante de pago, el formulario de solicitud (ver anexo 1). 5. Presenta comprobante de pago y formulario, al Área de Expedición de Certificados. 6. Orienta al Interesado acerca del llenado del formulario emitido por CAJA, y los requisitos de acuerdo a lo establecido en el TUPA. 7.Recepciona la solicitud y lo entrega al Área de Expedición de Certificados de la OEI, para realizar el trámite correspondiente y registra en el Sistema Informático. 8.Tramita el documento elaborando un Memorando, solicitando a los Departamentos Médicos, elaborar el Informe Medico, para ello adjunta la Historia Clínica u Hoja Ambulatoria, a la Hoja de envío o solicitud según sea el caso. 9.El Departamento Medico correspondiente elabora el Informe Medico y lo remite a Unidad de Expedición de Certificados, adjuntando (Historia Clínica, Hoja Ambulatoria). 10. Recepciona el Informe Medico correspondiente, lo registra y lo entrega al Interesado, según el caso. 11. Para el Juzgado, Fiscalía y Comisaria se remite el Informe Médico y el Oficio a la Dirección Médica, para la firma. 12. Director Medico firma y devuelve para su remisión correspondiente. 13. Interesado firma recepción del documento, en caso de Juzgado, Fiscalía y Comisaria y se envía por el servicio de Mensajería y se da fin al procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1. Solicitud dirigida al Director por el Interesado o Representante Legal, según formato.	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad			

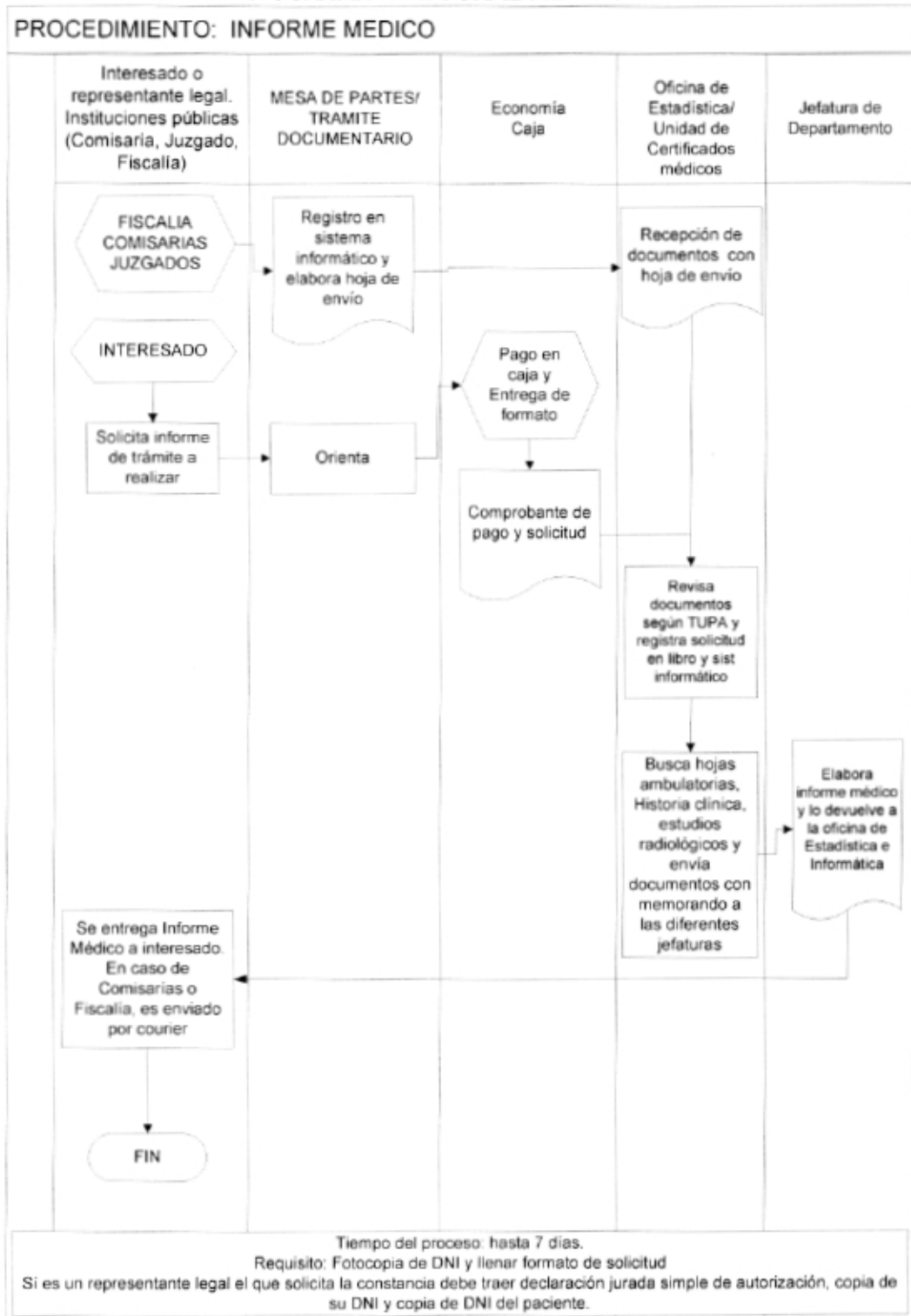
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe Medico ó Informe de no Atención	Interesado o Representante Legal.	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Historia Clínica y Hoja de Emergencia y Urgencia.: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica. 2.Informe Medico: Es aquel documento escrito, emitido por un profesional de la medicina, expedido libremente o por mandato judicial en la que se informa de la atención en un episodio asistencial.
REGISTROS :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato-solicitud 2. Historia Clínica, Hoja de Emergencia y Urgencia.
ANEXOS :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato- Solicitud (ver anexo 1) 2. Flujograma





FLUJOGRAMA DE INFORME MEDICO



**PROCEDIMIENTO PARA OBTENER CONSTANCIA DE NACIMIENTO**

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	CONSTANCIA DE NACIMIENTO	FECHA :	NOVIEMBRE- 2011
		CÓDIGO :	

PROPÓSITO :	Otorgar Constancia de Nacimiento por haber recibido atención medica en el establecimiento de salud.
ALCANCE :	Oficina de Comunicaciones/Informes Oficina de Economía/Caja Oficina de Estadística e Informática/Jefatura- Unidad de Expedición de Certificados Médicos Todos los Departamentos Médicos Secretaría/Trámite Documentario
MARCO LEGAL :	Arts. 13º, 15º inciso i) y 24º de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud. Numeral 44,1º del Art. 44º y Art. 45º, Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. Decreto Supremo N° 013-2000 SA, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y de sus organismos descentralizados, del 10-07-2009

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Tiempo de atención (*)	Número de días	Unidad de certificado, constancias expedidos/OEI	Oficina de estadística e informática
Constancias Atendidos (**)	Numero de constancias	Unidad de certificado, constancias expedidos/OEI	Oficina de estadística e informática
(*) Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de Atención de la constancia}}{\text{Tiempo establecido}}$		(**) Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Numero de Constancias Atendidas}}{\text{Numero de Constancias Recibidas}}$	

NORMAS

- Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
- El Certificado de Nacimiento se expide una sola vez, no se expiden copias del Certificado Nacimiento y esta normado por la Resolución Ministerial N° 766-2010/MINSA
- La Constancia de Nacimiento se puede expedir las veces que lo soliciten.





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
INICIO	1. Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar en el HEJCU.
OFICINA DE COMUNICACIONES/ INFORMES	2. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir para la obtención de la Constancia de Nacimiento.
USUARIO/OFICINA DE ECONOMÍA/CAJA	3. El interesado se presenta y realiza el pago respectivo en caja, por el derecho de Trámite Administrativo, caja imprime y entrega comprobante de pago con formulario adjunto al interesado y se archiva.
INTERESADO	4. Presenta comprobante de pago y formulario, a la Unidad de Expedición de Certificados.
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5. Orienta al interesado acerca del llenado del formulario emitido por Caja, y requisitos de acuerdo a la normatividad vigente según lo solicitado.
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO DE ARCHIVO.	6. Revisa y recepciona la solicitud y registra en el Libro de Registro Documentario y en el Sistema Informático. Así mismo solicita la ficha a Archivo
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	7. Ubica la H.C ó Ficha ambulatoria y entrega al Tec. Administrativo de expedición de Certificados.
OEI/DIRECCIÓN MEDICA	8. Verifica los datos de la Historia clínica u hoja ambulatoria, revisa certificado de nacimiento (copia) del archivo, constata, fecha, hora y sexo del nacido vivo. (si el parto no fue atendido en el HEJCU, no se elabora la Constancia de Nacimiento).
INTERESADO/OEI/EXPED DE CERTIFICADOS	9. Revisa y da conformidad a los datos procediendo a firmar la Constancia de Nacimiento y remite documento a la Dirección Médica.
	10. La Dirección Médica firma y deriva la Constancia de Nacimiento a la Oficina de Estadística e Informática - Expedición de Certificados.
	11. El Interesado firma recepción de la Constancia de Nacimiento y se da fin a procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1. Solicitud dirigida al Director por el Interesado o Representante Legal, según formato.	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad			

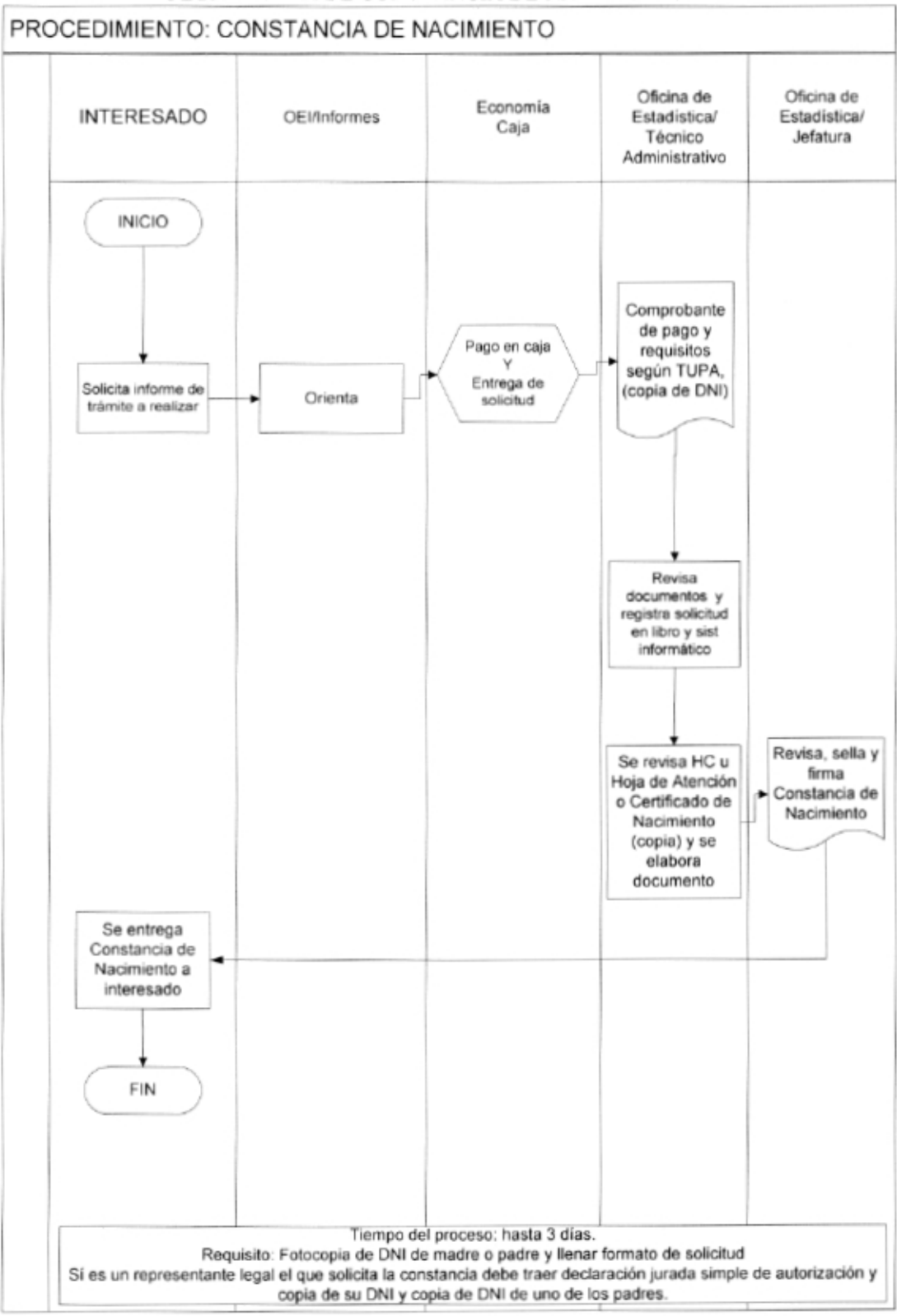
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Constancia de Nacimiento	Interesado o Representante Legal	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :	1. Historia Clínica/Hoja de atención ambulatoria: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
	2. Constancia de Nacimiento: Todo padre tiene derecho a que se le expida la certificación de nacimiento de sus hijos.
REGISTROS :	1. Formato-solicitud 2. Libro de Registro / Documentario/ Informático
ANEXOS :	• Formato- Solicitud (ver Anexo 1) • Flujograma





FLUJOGRAMA DE CONSTANCIA DE NACIMIENTO



**PROCEDIMIENTO PARA OBTENER CONSTANCIA DE DEFUNCION**

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	CONSTANCIA DE DEFUNCION	FECHA :	NOVIEMBRE - 2011
		CÓDIGO :	

PROPÓSITO :	Otorgar Constancia de Defunción por haber fallecido en el establecimiento de salud.
ALCANCE :	Oficina de Comunicaciones/Informes. Oficina de Economía/Caja. Oficina de Estadística e Informática/Unidad de Admisión y/o Filiación. Departamento Médico Correspondiente/ Profesional Médico.
MARCO LEGAL :	<ol style="list-style-type: none"> Arts. 15° "inciso" "i", "g", 29° y 44° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45°, Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. Decreto Supremo N° 013-2000 SA, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y de sus organismos descentralizados, del 10-07-2009

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de Defunciones (*)	Mensual	Unidad de Admisión y/o Filiación/ OEI	Oficina de Estadística e Informática
Constancia de Defunción expedidos (**)	Numero de Constancia de Defunción	Unidad de Admisión y/o Filiación/ OEI	Oficina de Estadística e Informática
(*) Tasa de Defunciones = $\frac{\text{N° de fallecidos}}{\text{Mes}}$		(**) Expedientes Atendidos = $\frac{\text{N° de Constancia de Defunción atendidos}}{\text{N° de Constancia de Defunción recibidos}}$	

NORMAS

- Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
- El Certificado de Defunción se expide una sola vez, no se expiden copias del certificado Defunción y esta normado por la Resolución Ministerial N° 766-2010/MINSA
- La constancia de defunción se puede expedir las veces que lo soliciten.





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
INICIO	1. Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar en el HEJCU.
OFICINA DE COMUNICACIONES/ INFORMES	2. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir para la obtención de la Constancia de Defunción.
USUARIO/OFCINA DE ECONOMÍA/CAJA	3. El interesado se presenta y realiza el pago respectivo en caja, por el derecho de Trámite Administrativo, caja imprime y entrega comprobante de pago con formulario adjunto al interesado y se archiva.
INTERESADO	4. Presenta comprobante de pago y formulario, a la Unidad de Expedición de Certificados.
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5. Orienta al interesado acerca del llenado del formulario emitido por Caja, y requisitos de acuerdo a la normatividad vigente según lo solicitado (TUPA 2010 – MINSA).
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO DE ARCHIVO.	6. Revisa y recepciona la solicitud y registra en el Libro de Registro Documentario y en el Sistema Informático. Así mismo solicita la ficha a Archivo
OEI/EXPED DE CERTIFICADOS/TÉCNICO ADMINISTRATIVO	7. Ubica la H.C ó Ficha ambulatoria y entrega al Tec. Administrativo de expedición de Certificados.
OEI/DIRECCIÓN MEDICA	8. Verifica los datos de la Historia clínica u hoja ambulatoria, revisa Certificado de Defunción (copia) del archivo, constata, fecha, hora y sexo del fallecido (si el paciente no fue atendido en el HEJCU no se elabora la Constancia de Defunción).
INTERESADO/OEI/EXPED. DE CERTIFICADOS	9. Revisa y da conformidad a los datos procediendo a firmar la Constancia de Defunción y remite documento a la Dirección Médica.
	10. La Dirección Medica firma y deriva la Constancia de Defunción a la Oficina. de Estadística e Informática - Expedición de Certificados.
	11. El Interesado firma recepción de la Constancia de Defunción y se da fin al procedimiento.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1. Solicitud dirigida al Director por el Interesado o Representante Legal, según formato.	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad			

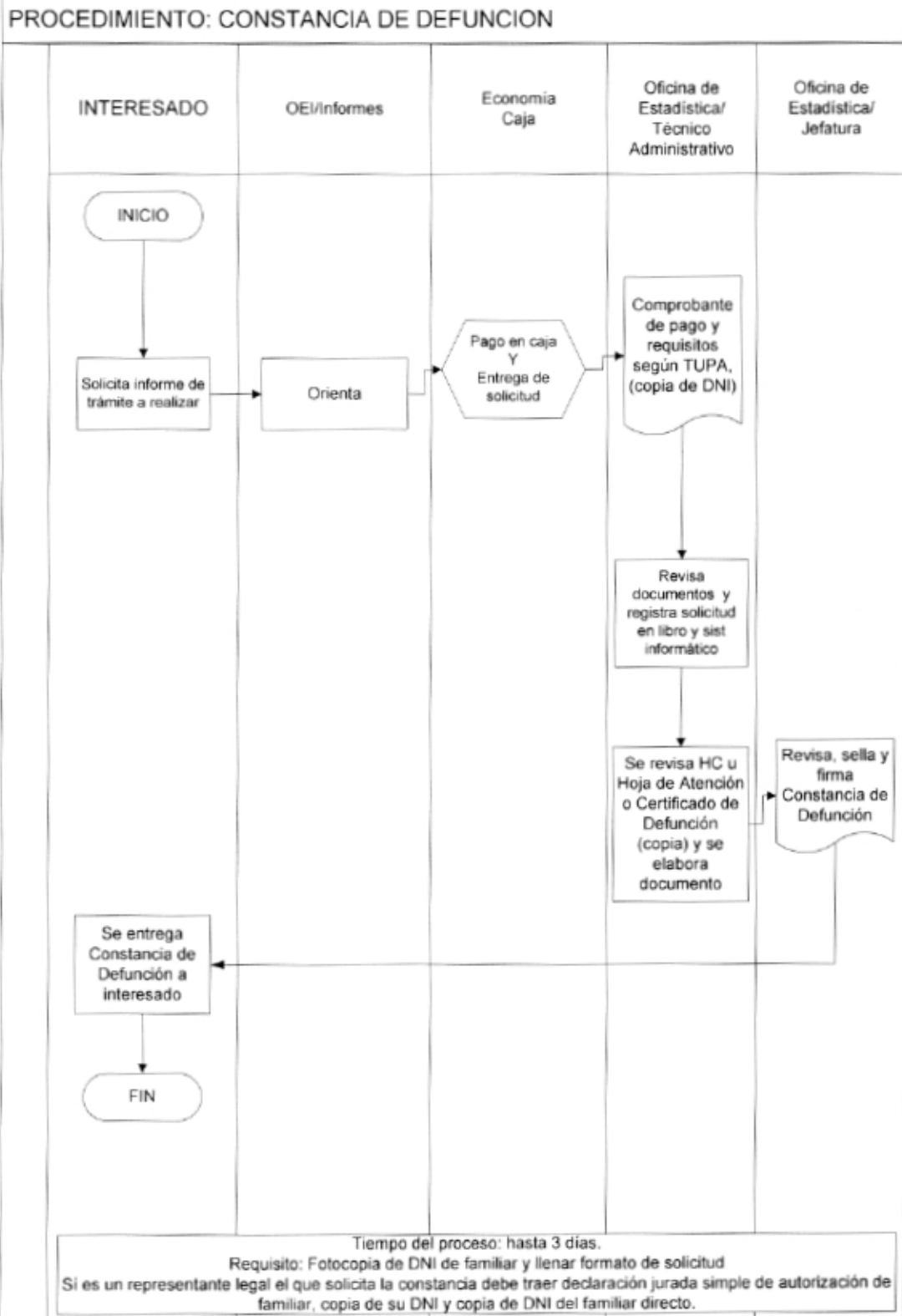
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Constancia de Defunción	Interesado o Representante Legal	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :	1. Historia Clínica/Hoja de atención ambulatoria: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
	2. Constancia de Defunción: Todo persona (familiar directo) tiene derecho a que se le expida la constancia de defunción de su familiar.
REGISTROS :	1. Formato-solicitud 2. Libro de Registro / Documentario/ Informático
ANEXOS :	<ul style="list-style-type: none"> • Formato- Solicitud (ver Anexo 1) • Flujograma





FLUJOGRAMA DE CONSTANCIA DE DEFUNCION





B.- Procedimientos Internos Administrativos de Atención Hospitalaria

PROCEDIMIENTO - MANEJO DE HISTORIAS CLINICAS DE ALTA

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Archivo de Expedientes clínicos - Manejo de Historias Clínicas de Alta	FECHA:	NOVIEMBRE-2011
		CÓDIGO:	

PROPÓSITO	:	Identificar el movimiento y salida de las historias clínicas
ALCANCE	:	Oficina de Estadística e Informática Personal de Enfermería Departamentos y Servicios
MARCO LEGAL	:	<ul style="list-style-type: none"> Arts. 15° "inciso" "i", "g", 29° y 44° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45°, Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos de Salud.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Historia Clínica	Mensual	Registro de entrada y salida de Historias clínicas de la Oficina de estadística e Informática	Oficina de estadística e Informática

NORMAS	
a.	Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
b.	Reglamento de Organización y funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa
c.	Es un procedimiento interno para el manejo de las Historias clínicas.
d.	Las Historias clínicas recepcionadas de las salas de hospitalización deben estar adecuadamente ordenadas.
e.	Las historias clínicas incompletas se recepcionarán, bajo responsabilidad de quién la envía y será plausible de informe a su inmediato superior para la llamada de atención respectiva, no eximiéndose de sanción alguna.
f.	Las Historias clínicas serán foliadas en la Oficina de Estadística e Informática en la Unidad de Registros Demográficos.
g.	Las Historias Clínicas son fedateadas en la oficina de estadística e Informática en la Unidad de Registros Demográficos.





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO	1. Se inicia con la decisión del Médico tratante de dar de alta al paciente, dejando las indicaciones al personal de Enfermería y debe seguir la secuencia según hoja de seguimiento de Historia Clínica. VER ANEXO 3
OEI/ADMISIÓN/MEDICO TRATANTE/PERSONAL DE ENFERMERIA	2. Personal de Enfermería recopila formatos y pendientes correspondientes al paciente, luego ordena la Historia Clínica (Ver Anexo 10). El orden o secuencia de las hojas de la Historia clínica es responsabilidad del personal de enfermería. En la Historia clínica se incluye además todas las hojas complementarias de la atención del paciente (análisis clínicos, radiológicos, consentimiento informado, etc.).
PROFESIONAL MEDICO/PERSONAL DE ENFERMERIA/	3. Una vez ordenada la Historia Clínica es entregada al personal medico para la elaboración de la epicrisis y la papeleta de alta. Una copia de cada uno es entregada al paciente o familiar responsable.
OEI/REGISTROS DEMOGRAFICOS	4. Antes de ser enviada la Historia Clínica a la Oficina de estadística, el personal de enfermería verifica el orden o secuencia de las Hojas de la Historia Clínica, una vez verificado esto es enviada a la Oficina de Estadística para su registro.
ECONOMIA/CUENTAS PACIENTE/SERVICIO SOCIAL/SIS/SOAT	5. El personal de Registros Demográficos registra el alta en el sistema informático, luego la Historia Clínica es enviada a cuentas paciente para la liquidación de la cuenta o a las Oficinas de SIS/SO AT o a servicio social según corresponda el caso.
FIN	6. Cuentas Paciente liquida la cuenta y deriva a familiar de paciente a Caja para la cancelación de la cuenta. En caso de que el paciente este exonerado del pago por ser indigente o contar con seguro SIS/SOAT, la Historia Clínica es derivada a las Oficinas respectivas, como Servicio Social o SIS/SOAT
	7. Una vez liquidada la Historia Clínica, es devuelta a La Oficina de estadística para su archivo.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de Hospitalización	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Historia Clínica	Sala de Hospitalización	Diaria	Manual

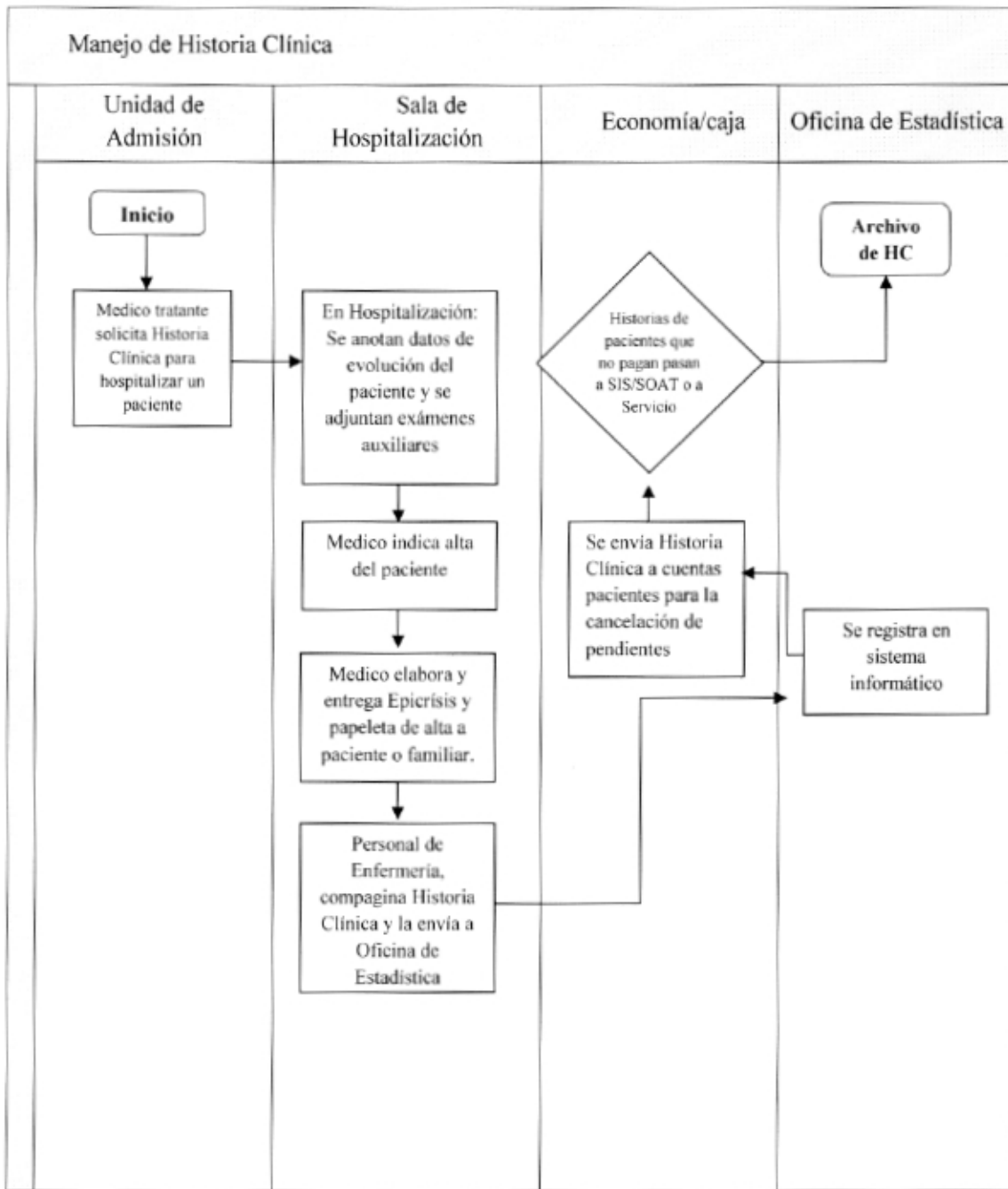
DEFINICIONES	:	Historia Clínica: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS	:	1. Formato Hoja de Hospitalización 2. Registro de alta en sistema informático
ANEXOS	:	1. Formato Hoja de seguimiento de Historia Clínica (VER ANEXO 2) 2. Flujograma





FLUJOGRAMA DE MANEJO DE HISTORIA CLINICA

PROCEDIMIENTO – MANEJO DE HISTORIA CLINICA





PROCEDIMIENTO - MANEJO DE LAS HOJAS AMBULATORIAS

Proceso: PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD/ RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Archivo de Expedientes clínicos - Manejo de Hojas ambulatorias	FECHA:	NOVIEMBRE -2011
		CÓDIGO	

PROPÓSITO :	Identificar el registro y manejo de las Hojas de atención ambulatoria
ALCANCE :	Oficina de Estadística e Informática Personal de Enfermería Departamentos y Servicios
MARCO LEGAL :	<ul style="list-style-type: none"> Arts. 15º "inciso" "i", "g", 29º y 44º de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. Numeral 44,1º del Art. 44º y Art. 45º, Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos de Salud.

INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Hoja ambulatoria	Diaria	Unidad de Admisión/ Registro de pacientes	Oficina de estadística e Informática

NORMAS

<p>a. Resolución Ministerial N° 603 – 2006/MINSA que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".</p> <p>b. Reglamento de Organización y funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa</p> <p>c. Es un procedimiento interno para el Registro y manejo de las Hojas de Atención ambulatoria.</p> <p>d. Las Hojas de atención ambulatoria solicitadas por los pacientes e impresas en la Unidad de Admisión/Filiación.</p> <p>e. Una vez concluida la atención del paciente, la Hoja de atención ambulatoria será devuelta a la Unidad de Admisión Filiación.</p> <p>f. Las hojas de atención ambulatoria serán registradas en la Unidad de Admisión /Filiación con el Diagnostico CIE X.</p> <p>g. Las hojas de atención ambulatoria serán archivadas en número correlativo por el personal de Admisión/Filiación y al término del turno de noche serán enviadas a la Jefatura de la Unidad de Admisión/Filiación, para su archivo respectivo.</p>
--





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO	1. Se inicia con la solicitud de atención del paciente.
ECONOMÍA /CAJA	2. Paciente realiza pago por derecho de atención médica, están exceptuados los pacientes que no cuenten con recursos económicos.
OEI/ADMISION/	3. Paciente con el respectivo recibo solicita ficha de Atención ambulatoria en la Unidad de Admisión/Filiación, lugar donde se le toman los datos personales y se imprime la hoja de Atención ambulatoria, con el número correlativo correspondiente.
PROFESIONAL MEDICO/PERSONAL DE ENFERMERIA/	4. Paciente con su Hoja de atención acude al área de atención correspondiente, según la orientación que le dé el personal de Admisión/Filiación
	5. El Personal de enfermería recepciona al paciente, toma controles vitales y anota resultados en la Hoja de Atención ambulatoria y comunica a medico para la atención de paciente.
	6. El personal Medico atiende al paciente y anota datos clínicos y el diagnóstico presuntivo o definitivo de la enfermedad, según la codificación CIE X. En caso de solicitarse análisis clínicos o de imágenes, los resultados se anexaran en la Hoja de Atención ambulatoria, siendo esta responsabilidad del personal de enfermería.
	7. Finalizada la atención el médico dará de alta al paciente y anotara el diagnóstico de alta y la hora en que se produjo ésta. En caso de alta voluntaria, se hará firmar al paciente su decisión. No se podrá dar de alta voluntaria a pacientes con trastorno de conciencia o bajo los efectos de drogas, o cuando la autoridad Judicial lo ordene.
OEI/ADMISION/ FILIACION	8. Una vez dada el alta del paciente, el personal de enfermería lleva la ficha de atención ambulatoria al área de Admisión/Filiación, para la digitación del alta, bajo responsabilidad.
FIN	9. Personal de Admisión/Filiación ordena fichas correlativamente y una vez terminado el turno de noche, las envía a su Jefatura para el archivamiento definitivo.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Elaboración de Hoja Ambulatoria	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Mecanizado

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Archivo de Hoja Ambulatoria	Oficina de Estadística e Informática	Diaria	Mecanizado

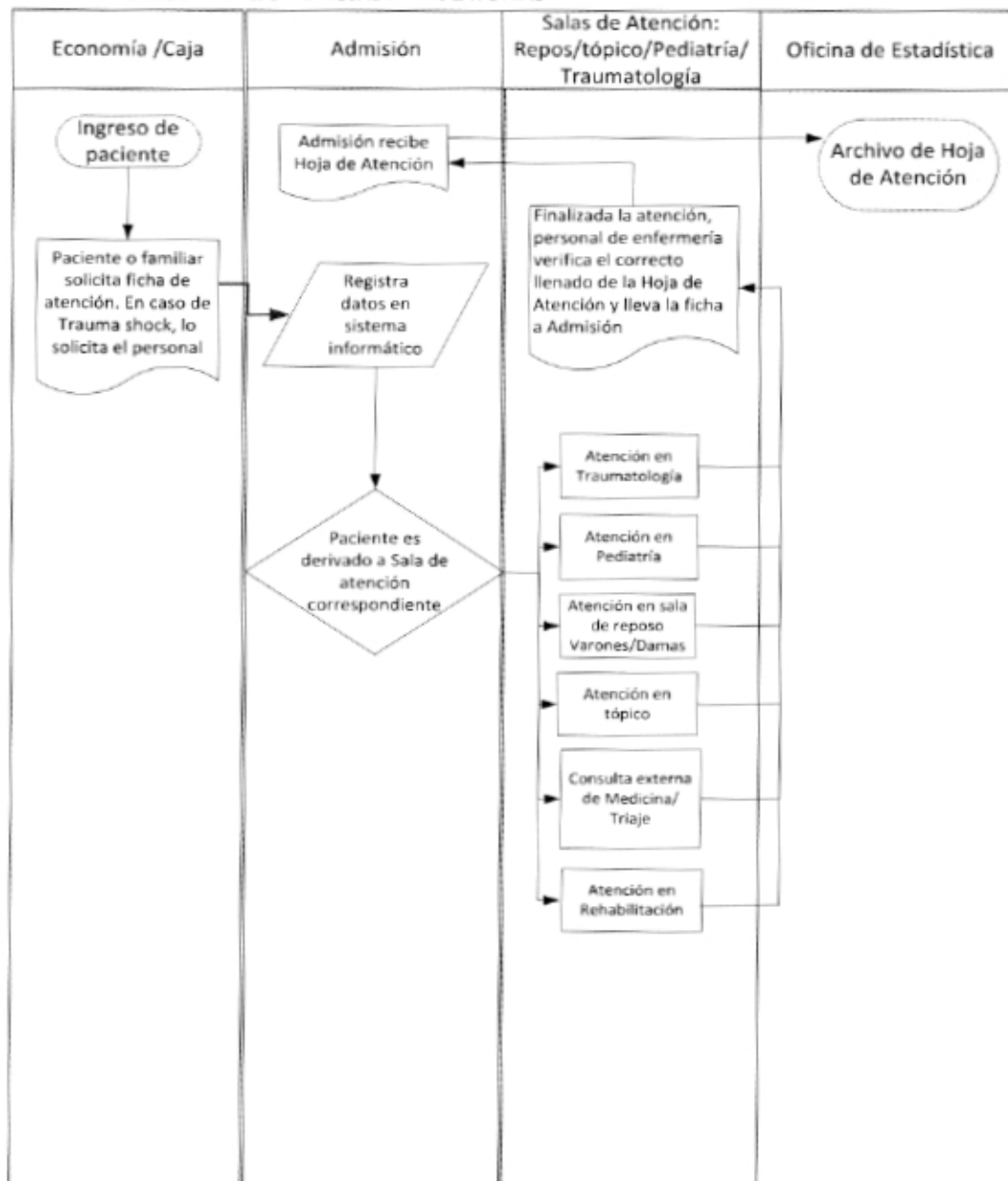
DEFINICIONES	:	Hoja de atención ambulatoria: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS	:	1. Formato Hoja de Atención ambulatoria 2. Registro en el sistema informático
ANEXOS	:	1. Flujograma 2. Formato Hoja de Atención ambulatoria.





FLUJOGRAMA DE MANEJO DE HOJAS AMBULATORIAS

PROCEDIMIENTO: MANEJO DE HOJAS AMBULATORIAS





B.1. Procedimientos Internos: Administración y Asistencia de Servicios Informáticos

PROCESO: Administración y Asistencia de Servicios Informáticos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos	FECHA:	NOVIEMBRE- 2011
		CÓDIGO :	

PROPÓSITO :	Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura informática del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa y prolongar el tiempo de vida de los equipos.
ALCANCE :	Oficinas y/o Departamentos que cuentan con equipos informáticos.
MARCO LEGAL :	Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud Resolución de Contraloría N° 072-98-CG

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Número de mantenimientos realizados	Número de Equipos	Registro de equipos con mantenimiento	Jefe de Estadística e Informática

NORMAS
Resolución Directoral N° 065-2011-DG-HEJCU





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
INICIO		
Unidad de Informática	1. Elabora Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos	
Of. Estadística e Informática	2. Remite cronograma de mantenimiento a las áreas usuarias	
Área Usuaría	3. Recibe cronograma para su conocimiento y brindar facilidades al personal de la Unidad de Informática	
Unidad de Informática	4. Acude a las áreas del hospital para retirar el equipo informático al que se le dará el mantenimiento	
Área Usuaría	5. Realiza mantenimiento preventivo de hardware y software (depura solamente archivos del sistema)	
	6. Verifica el correcto funcionamiento del equipo de cómputo revisando que no existen fallas operativas	
	7. Realiza la entrega del equipo informático a usuario	
	8. Verifica el correcto funcionamiento de su equipo y existencia de archivos	
	9. Si todo se encuentra correcto firma el Reporte de Mantenimiento con Visto Bueno	
	10. Devuelve reporte firmado al personal de la Unidad de Informática en conformidad del servicio brindado	
	11. Archiva Reporte de Mantenimiento con VB ^o .	
	Unidad de Informática	12. Fin del procedimiento

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Cronograma de Mantenimiento	Unidad de Informática	Semestral	Manual

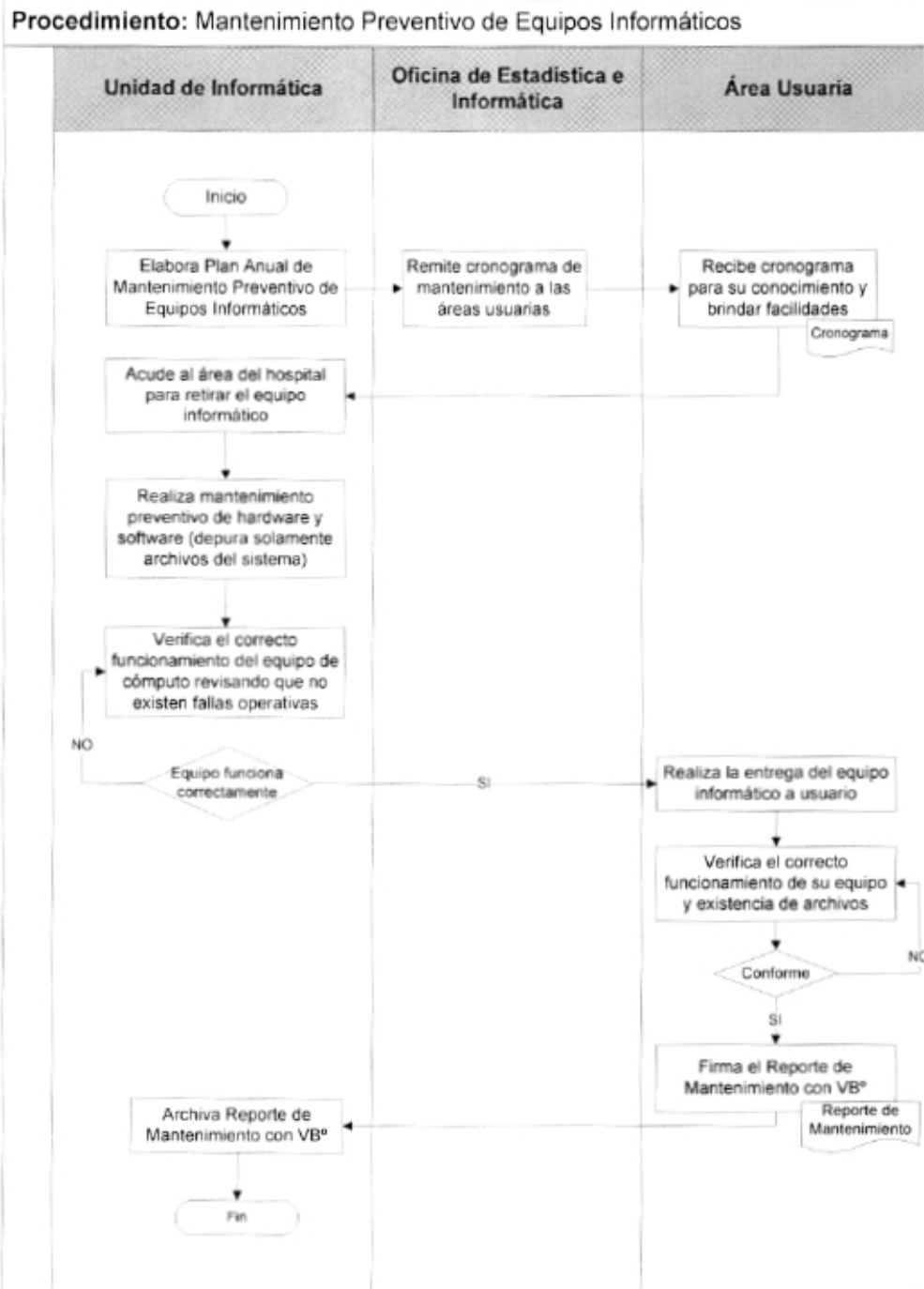
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Oficinas, Áreas y/o Departamentos	Semestral	Manual

DEFINICIONES :	<p>Mantenimiento Preventivo: Es el mantenimiento que se le da a una PC para evitar errores y problemas técnicos, como por ejemplo: Buscar y eliminar virus del disco duro, buscar y corregir errores lógicos y físico en el disco, desfragmentar el disco, limpiar la placa principal y demás componentes internos del polvo acumulado.</p> <p>Equipos Informáticos: Todo equipo relacionado con la informática: computadoras, servidores, impresoras, componentes electrónicos, periféricos de todo tipo, gabinetes, y otros dispositivos.</p>
REGISTROS :	FICHA DE SERVICIOS INFORMATICOS
ANEXOS :	Flujograma





FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS



**PROCEDIMIENTO – MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS**

PROCESO: Administración y Asistencia de Servicios Informáticos			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos	FECHA :	NOVIEMBRE-2011
		CÓDIGO :	
PROPÓSITO :	Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura informática del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.		
ALCANCE :	Oficinas y/o Departamentos que cuentan con equipos informáticos.		
MARCO LEGAL :	Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud Resolución de Contraloría N° 072-98-CG		
ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Número de mantenimientos realizados	Número de Equipos	Registro de equipos con mantenimiento	Jefe de Estadística e Informática
NORMAS			
Resolución Directoral N° 065-2011-DG-HEJCU			





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO	1.-Se solicita servicio de mantenimiento correctivo de equipo asignado
Área Usuaría	2.- Acude con el usuario solicitante del servicio a fin de realizar la revisión técnica del equipo. El personal examina y diagnostica la falla del equipo informático y verifica si el bien se encuentra o no en garantía.
Unidad de Informática	Nota: Si la falla puede corregirse in situ, se procede a ello, en caso contrario es informado al usuario y el bien informático es trasladado a la Unidad de Informática. SE ENCUENTRA EN EL PERÍODO DE GARANTÍA
	3.- Canaliza la solicitud de la refacción con la empresa proveedora para hacer efectiva la garantía. NO SE ENCUENTRA EN PERIODO DE GARANTÍA
	4.- Realiza evaluación técnica del equipo para realizar el mantenimiento correctivo correspondiente.
	5.- es necesario solicita la adquisición del componente malogrado a la Oficina de Logística a través de un informe técnico.
	6.- Asigna temporalmente otro equipo al usuario hasta que su equipo le sea devuelto.
Of. Logística	7.-Realiza la compra del repuesto solicitado
Unidad de Informática	8.-Recibe el componente solicitado a través de PECOSA, luego procede a la instalación del mismo en el equipo y ejecuta las pruebas de operación correspondientes. Nota: El equipo, que por efectos de garantía fue recogido por el proveedor y devuelto por éste ya reparado, es recibido por la Unidad de Informática luego de realizar las pruebas de operación y funcionalidad necesarias. En caso de que el bien informático no presente ninguna falla, se le recibe al proveedor junto con la copia de servicio emitida por éste, en caso contrario no se recibe el equipo hasta que se encuentre totalmente operativo.
	9.- Devuelve el equipo informático al usuario y procede a retirar el equipo que le fue prestado temporalmente.
Área Usuaría	10.- Verifica funcionalidad del equipo y firma el Reporte de Mantenimiento con Visto Bueno
	11.-Archiva Reporte de Mantenimiento con VBº
Unidad de Informática	12.- Fin del procedimiento

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de Mantenimiento	Oficinas, Áreas y/o Departamentos	Semestral	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Oficinas, Áreas y/o Departamentos	Semestral	Manual

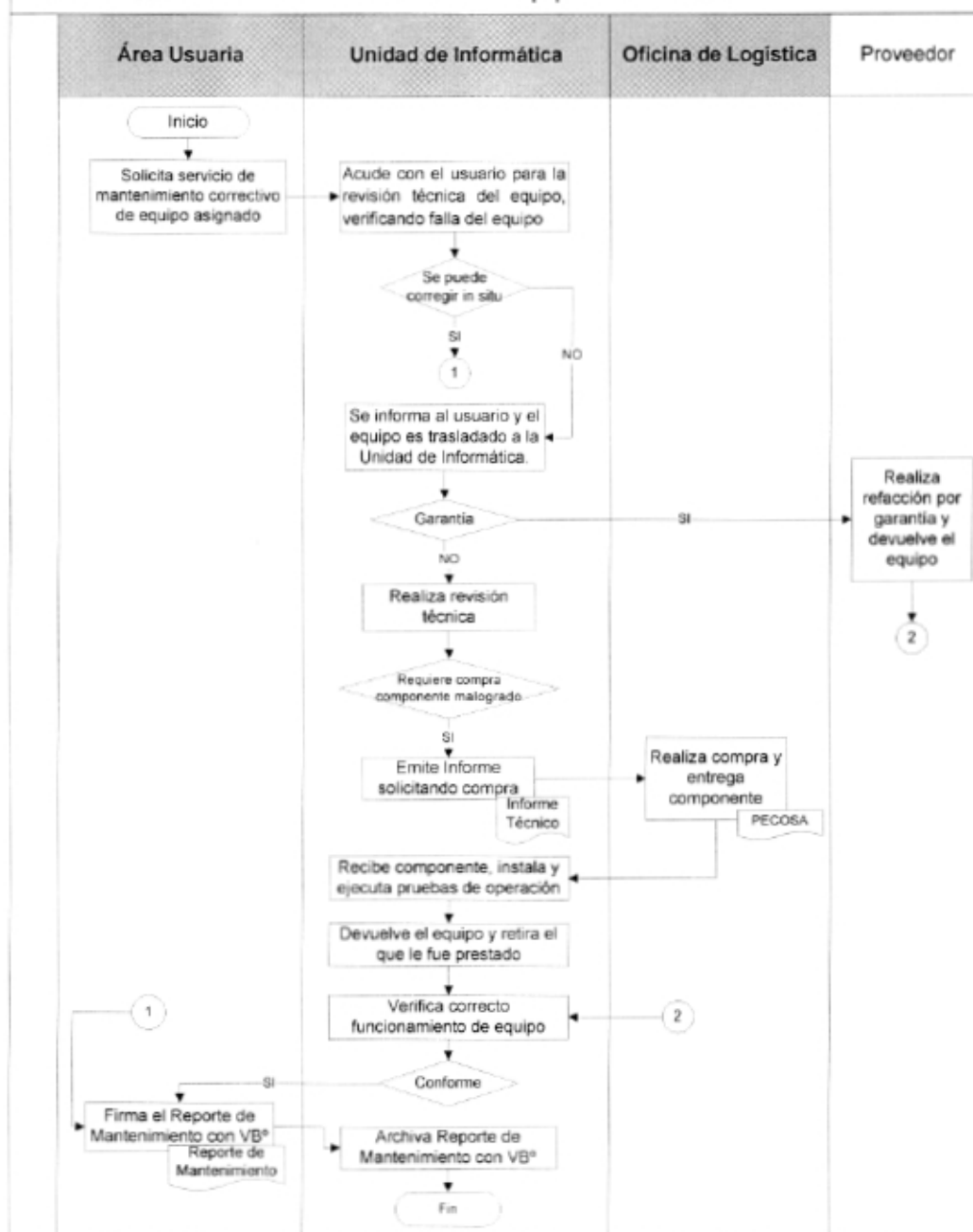
DEFINICIONES	: Mantenimiento Correctivo: Es la actividad orientada al diagnóstico y reparación del equipo cuando se presenta un problema técnico. Consiste en la reparación de alguno de los componentes de la computadora, puede ser una soldadura pequeña, el cambio total de una tarjeta (sonido, video, red, memoria, fuente de poder, entre otras) o el cambio total de algún dispositivo periférico como el ratón, teclado, monitor, etc.
REGISTROS	FICHA DE SERVICIOS INFORMATICOS
ANEXOS	Flujograma





FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS

Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos



**PROCEDIMIENTO – ASESORIA EN SERV.INF.PARA USUARIOS DE EQUIPOS DE COMPUTO.**

PROCESO: Administración y Asistencia de Servicios Informáticos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Asesoría en servicios informáticos para usuarios de equipos de cómputo	FECHA :	NOVIEMBRE- 2011
		CÓDIGO :	

PROPÓSITO :	Atender las dificultades que se les pueda presentar a los usuarios de los equipos de cómputo de las diferentes unidades orgánicas del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa debido a la forma de operación de los servicios informáticos.
ALCANCE :	Oficinas y/o Departamentos que cuentan con equipos informáticos.
MARCO LEGAL :	Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud Resolución Ministerial N° 575-2006/MINSA, que aprobó los Lineamientos de Política de Seguridad de la Información Resolución de Contraloría N° 072-98-CG

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Número de asesorías realizadas	Número de Usuarios	Registro de asesorías brindadas	Jefe de Estadística e Informática

NORMAS

Directiva Administrativa Interna N° 001-2009-OEI/HEJCU





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO	1. Solicita vía telefónica o personalmente asesoría técnica debido a dudas en la operatividad de los servicios informáticos.
Área Usuaría	2. Asiste para atender personalmente la solicitud de asesoría técnica y analiza la causa del mal funcionamiento.
Unidad de Informática	3. Determina que ocasiono el mal funcionamiento del servicio informático y determina si: SE DEBE A MALA OPERACIÓN DEL USUARIO: Personal de la Unidad de Informática muestra el mal manejo del servicio informático al usuario, soluciona el problema presentado y explica la adecuada operación del servicio. SE DEBE A MAL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE COMPUTO Personal de la Unidad de Informática realiza las configuraciones necesarias y se realizan las pruebas de correcta operatividad.
Área Usuaría	4. Firma reporte de atención al usuario.
	5. Fin del procedimiento

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de Asesoría	Oficinas, Áreas y/o Departamentos	Diaria	Manual

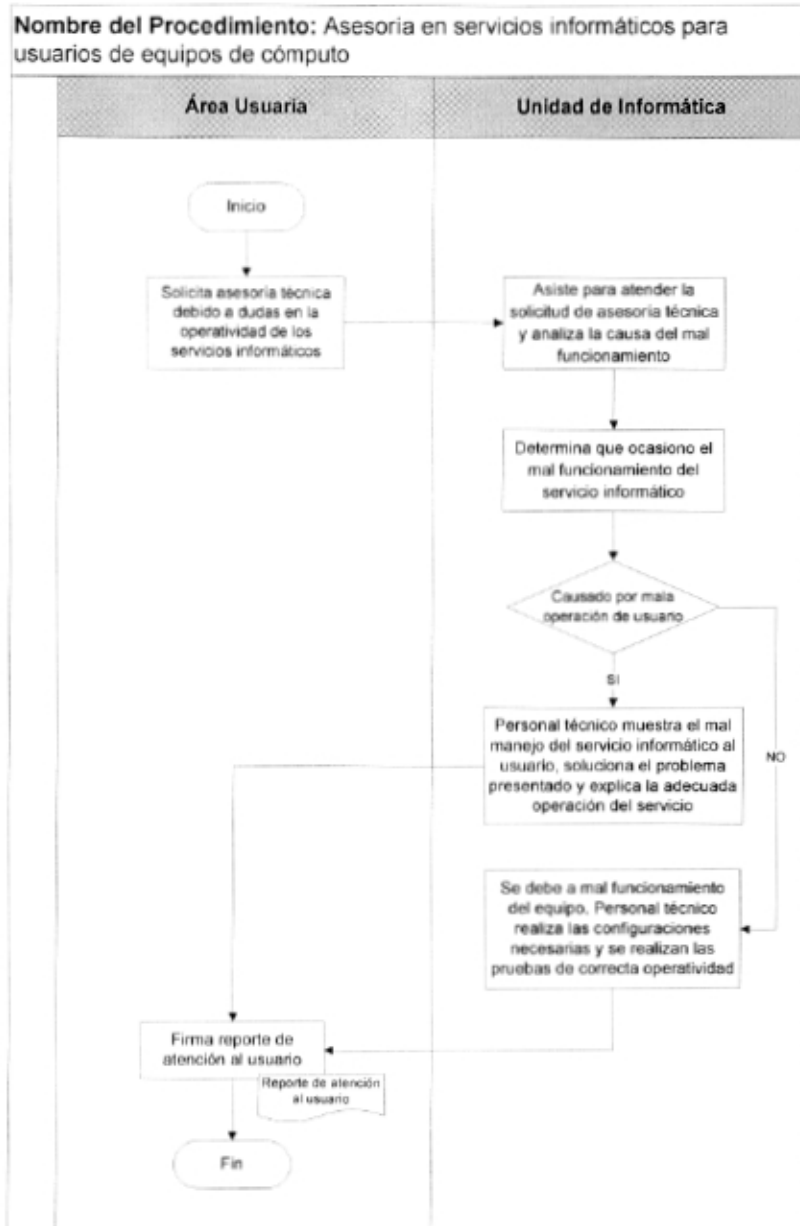
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Oficinas, Áreas y/o Departamentos	Diaria	Manual

DEFINICIONES :	Servicios Informáticos: Se le suele denominar así al conjunto de posibilidades que tiene un ordenador y que puede distribuir entre los otros ordenadores que así lo reclamen. Se entiende por servicio informático los accesos a los sistemas de información, internet, etc.
REGISTROS	FICHA DE SERVICIOS INFORMATICOS
ANEXOS	Flujograma





FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO ASESORIA EN SERVICIOS INFORMATICOS PARA USUARIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO





PROCEDIMIENTO – ASISTENCIA A USUARIOS EN SOPORTE TECN.DE EQUIPOS DE COMPUTO

PROCESO: Administración y Asistencia de Servicios Informáticos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Asistencia a usuarios en Soporte Técnico de equipos de cómputo	FECHA :	NOVIEMBRE- 2011
		CÓDIGO :	

PROPÓSITO :	Solucionar los problemas referentes a soporte técnico del equipos de cómputo de las distintas unidades orgánicas del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa
ALCANCE :	Oficinas y/o Departamentos que cuentan con equipos informáticos.
MARCO LEGAL :	Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud Resolución Ministerial N° 575-2006/MINSA, que aprobó los Lineamientos de Política de Seguridad de la Información Resolución de Contraloría N° 072-98-CG

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Número de atenciones realizadas	Número de Usuarios	Registro de atenciones brindadas	Jefe de la Oficina de Estadística e Informática

NORMAS

Directiva Administrativa Interna N° 001-2008-OEI/HEJCU



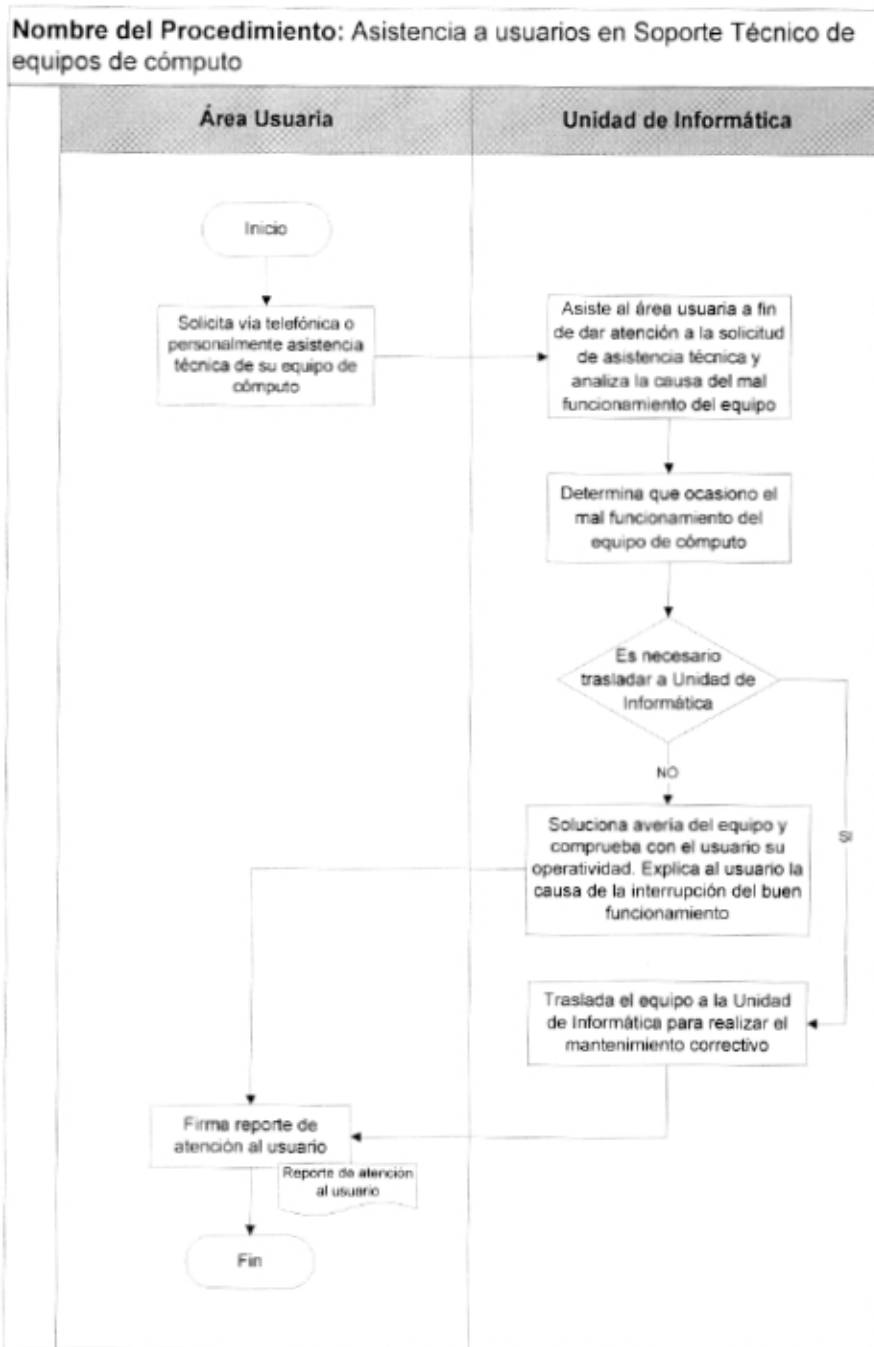


DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
INICIO	1.- Solicita vía telefónica o personalmente asistencia técnica de su equipo de cómputo. 2.- Asiste al área usuaria a fin de dar atención a la solicitud de asistencia técnica y analiza la causa del mal funcionamiento del equipo. 3.- Determina que ocasiono el mal funcionamiento del equipo de cómputo y determina si:		
Área Usuaria			
Unidad de Informática	NO ES NECESARIO TRASLADAR EL EQUIPO A LA UNIDAD DE INFORMATICA: Soluciona la avería del equipo y comprueba con el usuario su operatividad. Explica al usuario la causa de la interrupción del buen funcionamiento. ES NECESARIO TRASLADAR EL EQUIPO A LA UNIDAD DE INFORMATICA: Traslada el equipo a la Unida de Informática para realizar el mantenimiento correctivo.		
Área Usuaria	4.- Firma reporte de atención al usuario. 5.- Fin del procedimiento.		
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de Asistencia	Oficinas, Áreas y/o Departamentos	Diaria	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Oficinas, Áreas y/o Departamentos	Diaria	Manual
DEFINICIONES :	Servicios Informáticos: Se le suele denominar así al conjunto de posibilidades que tiene un ordenador y que puede distribuir entre los otros ordenadores que así lo reclamen. Se entiende por servicio informático los accesos a los sistemas de información, internet, etc.		
REGISTROS	FICHA DE SERVICIOS INFORMATICOS		
ANEXOS	Flujograma		





FLUJOGRAMA DE ASISTENCIA A USUARIOS EN SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS



**PROCEDIMIENTO – INSTALACION DE PUNTOS DE RED**

PROCESO: Administración y Asistencia de Servicios Informáticos			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	Instalación de Puntos de Red	FECHA :	NOVIEMBRE-2011
		CÓDIGO :	
PROPÓSITO :	Proveer de conexión e integrar la infraestructura de comunicaciones de acuerdo a las necesidades de las oficinas y/o áreas orgánicas del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa		
ALCANCE :	Oficinas y/o Departamentos que cuentan con equipos informáticos.		
MARCO LEGAL :	Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud Resolución Ministerial N° 575-2006/MINSA, que aprobó los Lineamientos de Política de Seguridad de la Información Resolución de Contraloría N° 072-98-CG		
ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Número de atenciones realizadas	Número de Usuarios	Registro de atenciones brindadas	Jefe de la Oficina de Estadística e Informática
NORMAS			
Directiva Administrativa Interna N° 001-2008-OEI/HEJCU			





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
INICIO	1. Solicita realizar la instalación de nuevo punto de red para su interconexión a la red de datos institucional.
Área Usuaria	2. Evalúa en el área solicitante la viabilidad de la instalación del punto de red.
	3. Solicita el tendido de cable de red a la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento.
	4. Determina la trayectoria del cableado.
Unidad de Informática	5. Solicita el cable UTP a la Unidad de Informática, coloca canaletas y extiende el cableado.
	6. Realiza el ponchado de conectores en el cableado realizado.
	7. Procede a hacer pruebas de conexión con el testnet a fin de determinar posibles fallas de conectividad.
Oficina de Servicios Generales	8. Realiza la conexión en ambos lados del ponchado a fin de conectar el equipo a la red.
	9. Efectúa las configuraciones respectivas en el sistema de la computadora para la integración a la red de datos del hospital.
Unidad de Informática	10. Verifica si la configuración y la conexión son exitosas y explica al usuario que cuenta con los servicios de la red.
	11. Confirma que cuenta con los servicios de la red.
Área Usuaria	12. Fin del procedimiento

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de Asistencia	Oficinas, Areas y/o Departamentos	A Demanda	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha Técnica de Servicios Informáticos	Oficinas, Areas y/o Departamentos	A Demanda	Manual

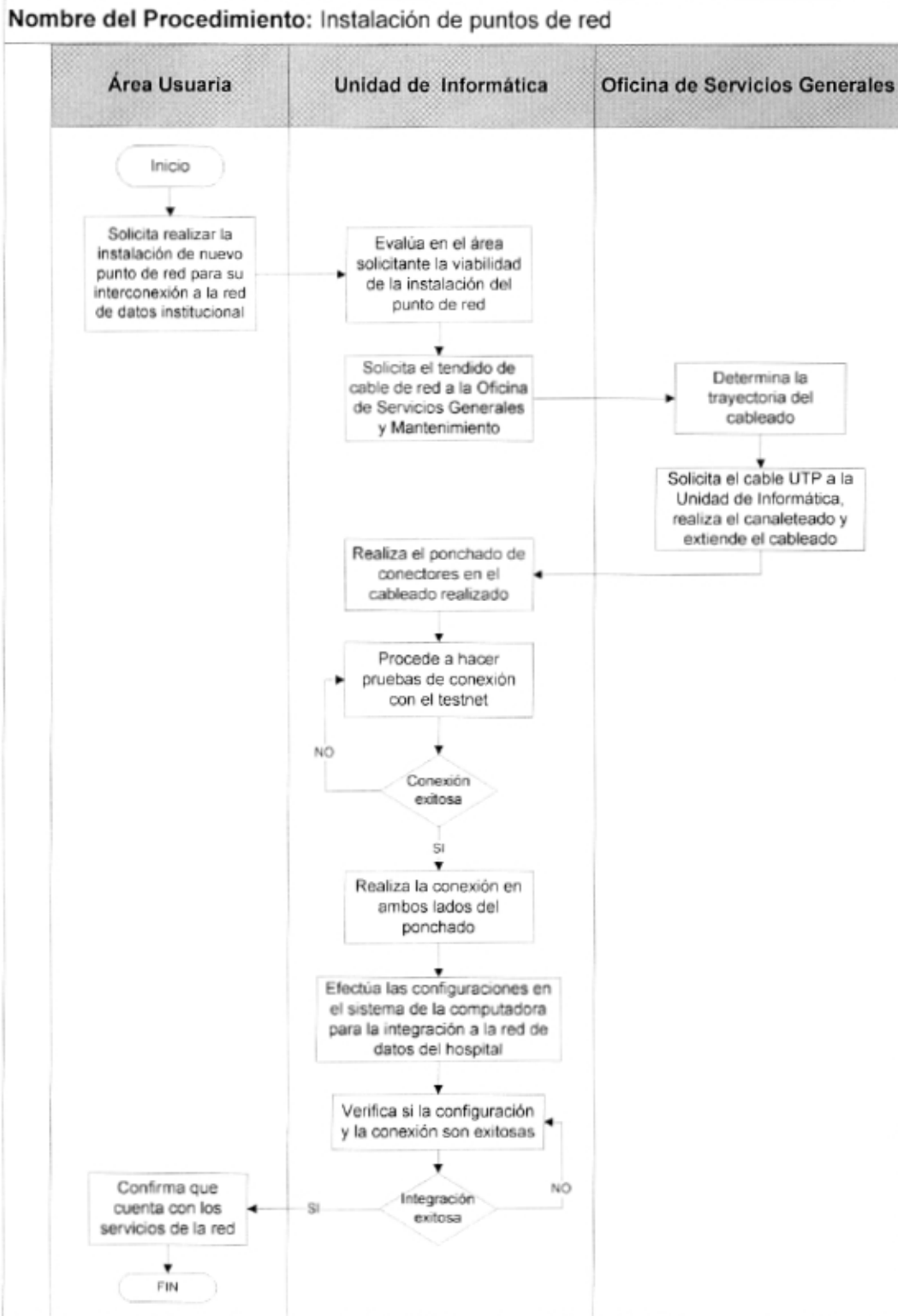
DEFINICIONES :	<p>Conectividad: Capacidad de aquellas PCs, periférico, PDA, móvil, robot, etc. de poder ser conectado generalmente a un PC u otro dispositivo. Los componentes básicos de conectividad de una red incluyen los cables, los adaptadores de red y los dispositivos inalámbricos que conectan los equipos al resto de la red. Estos componentes permiten enviar datos a cada equipo de la red, permitiendo que los equipos se comuniquen entre si.</p> <p>Testnet: Verificador de cableado que permite comprobar que un cable pasa las pruebas de continuidad básica y correctas terminaciones. Esta verificación se realiza en cables de par trenzado.</p>
----------------	---

REGISTROS :	FICHA DE SERVICIOS INFORMATICOS
ANEXOS :	Flujograma





FLUJOGRAMA DE INSTALACION DE PUNTOS DE RED





ANEXOS

ANEXO 1.- FORMATO DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS MEDICOS



Nº 0022418

- Solicito:
- (1) Certificado Médico
 - (2) Informe Médico
 - (3) Constancia de atención
 - (4) Copia de Historia clínica

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSÉ CASIMIRO ULLOA"

Yo domiciliado en Distrito de con DNI N°

Ante Ud, me presento y expongo:

Que habiendo sido atendido en el Hospital que Ud., se honra dirigio, solicito se sirva ordenar a quien corresponda, se me expida el (la) correspondiente de acuerdo a los siguientes datos:

NOMBRE DEL PACIENTE:

DLA DE LA ATENCIÓN:

MOTIVO DE LA ATENCIÓN:

Por lo antes expuesto :

Ruego a Ud., acceder a mi Solicitud por ser de Justicia

Miraflores, de de 200.....



..... Firma del solicitante

NOTA: El pago en caja incluye la solicitud y el formato
La entrega del documento será en días hábiles
La institución no se hace responsable por los papeletes que no se encuentren registrados en el Sistema de Admisión

RECOGER: EL DÍA a horas:

Duplicable



SOLICITUD DE DOCUMENTOS

Nº 0022418

NOMBRE DEL PACIENTE:





ANEXO 2: FORMATO DE SEGUIMIENTO DE HISTORIA CLINICA AL ALTA DEL PACIENTE

N°	OFICINA/UNIDAD/SERVICIO	Fecha y hora de envío	Responsable de envío	Oficina que recepciona	Fecha y hora de Recepción	Responsable de recepción
1	ENFERMERIA					
2	ESTADISTICA					
3	CUENTAS PACIENTE					
4	SIS/SOAT					
5	SERVICIO SOCIAL					
6						
7						
8						
9						
10						

*Importante: Llenar debidamente y en forma correcta la información requerida





ANEXO 3.- FICHA DE ADMINISTRACION Y ASISTENCIA DE SERVICIOS INFORMATICOS

<u>SERVICIOS INFORMATICOS</u>				
Usuario: Fecha: Dpto. / Área / Oficina:			N°	
<input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo	<input type="checkbox"/> Mantenimiento Correctivo	<input type="checkbox"/> Asistencia a Usuario	<input type="checkbox"/> Transferencia de equipo y/o Accesorios (.....)	
<input type="checkbox"/> Equipo y/o Accesorio en Calidad de Préstamo	<input type="checkbox"/>			
CPU : 74.08.9950-..... MONITOR: 74.08.7700-... MONITOR LCD: 74.08.8187 TECLADO : 74.08.9500...	MOUSE : 74.16.6100-..... Marca : Modelo: Serie :	IMPRESORAS MATRICIALES : 74.08.4550-..... TINTA : 74.08.3650-..... LASER : 74.08.4100-.....	ESTABILIZADOR: 46.22.5215-..... OTROS:	
I. INSTALACION DE SOFTWARE:				
> S. O. Windows > Microsoft Office > Adobe Acrobat Reader > Adobe Acrobat Prof. > Winzip Demo.....	<u>Sistemas Instalados</u>	<u>Antivirus</u>	<u>Conexiones a:</u>	
	> > >	> >	> >	<input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Messenger Otros Programas Instalados > >
II. SOPORTE TECNICO A USUARIOS, EQUIPOS Y ACCESORIOS DE COMPUTO.				
<input type="checkbox"/> Configuración de Controlador <input type="checkbox"/> Instalación de Drivers Monitor <input type="checkbox"/> Parpadeo <input type="checkbox"/> Vibración <input type="checkbox"/> No prende <input type="checkbox"/>	<u>CPU</u>	<u>Impresora</u>	<u>Teclado</u>	<u>Mouse</u>
	<input type="checkbox"/> Tarjeta de Video <input type="checkbox"/> Tarjeta de Red <input type="checkbox"/> Disco Duro <input type="checkbox"/> Fuente de Poder <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Atasco de papel <input type="checkbox"/> Impresión de caracteres extraños <input type="checkbox"/> Interrupción automática al momento de imprimir <input type="checkbox"/> Panel averiado	<input type="checkbox"/> Teclas trabadas <input type="checkbox"/> Derramamiento de liquido <input type="checkbox"/> Cable con problemas <input type="checkbox"/> Borrado de letras <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pérdida de sensibilidad o contacto con los botones <input type="checkbox"/> Puntero se atasca en la Pantalla <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Impresiones en cola <input type="checkbox"/> Carga con errores en el Sistema Operativo <input type="checkbox"/> Infección de Virus Informático	<input type="checkbox"/> Asistencia Técnica (Word, Excel, PowerPoint, Windows, Internet) <input type="checkbox"/> Conexión de Red <input type="checkbox"/> Reinicio de Equipo por momentos	<input type="checkbox"/> Se cuelga el equipo <input type="checkbox"/> No manda a imprimir <input type="checkbox"/> Actualización de Antivirus	<input type="checkbox"/> Configuración del Sistema Operativo <input type="checkbox"/> Configuración de Impresora <input type="checkbox"/>	
III. OBSERVACIONES:				
.....				
..... Personal Informático	 Usuario		





TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - TUPA							
MINISTERIO DE SALUD Y ÓRGANOS DESCONCENTRADOS - AÑO 2009							
(Aprobado por D.S N° 013-2009-SA y modificado por Decreto Supremo N° 002-2010-SA y R.M. N° 645-2009/MINSA)							
DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS	DERECHO DE PAGO	CALIFICACIÓN		DEPENDENCIA DONDE SE INICIA EL TRÁMITE	AUTORIDAD QUE RESUELVE EL TRÁMITE	AUTORIDAD QUE RESUELVE EL RECURSO DE IMPUGNACIÓN
			AUTO-MÁTICA	EVALUACIÓN			
				POSITIVO	NEGATIVO		
Constancia de Atención. 1. Ley N° 26842, Ley General de Salud, Arts. 13°, 15° inc. i), 24° y 25° inc. b), del 20/07/97	1.- Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo.	0,21% UIT (8 soles)		3 días		Trámite documentario	Jefe de la Oficina o Unidad de Estadística e Informática, o Jefes de Departamento o de Servicio correspondiente
Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico. 1. Ley N° 26842, Ley General de Salud, Arts. 13°, 15° y 24°, del 20/07/97	1.- Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo.	0,51% UIT (18.40 soles)		7 días		Trámite documentario	Jefes de Departamento o de Servicio correspondiente
Copia de Historia Clínica o Epicrisis. 1. Ley N° 26842, Ley General de Salud, Arts. 15° inc. i), 24° y 29°, del 20/07/97	1.- Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo.	0,003% UIT por página (0.1 soles)		6 días		Trámite documentario	Jefes de Departamento o de Servicio correspondiente
Constancia de Nacimiento. 1. D.S. N° 015-98-PCM, Reglamento de Inscripción del Registro Nacional 2. Ley N° 26842, Ley General de Salud, Arts. 13°, 15° y 24° inc. f), del 20/07/98 de Identificación y Estado Civil, Art. 3°.	1.- Solicitud según modelo del Titular o Representante Legal o Autoridad Competente.	0,32% UIT (11.50 soles)		3 días		Trámite documentario	Jefe de la Oficina de Estadística e Informática o Servicios Correspondientes
Constancia de Defunción. 1. Ley N° 26842, Ley General de Salud, Art. 13°, 15° y 24°, del 20/07/97 2. D.S. N° 015-98-PCM, Reglamento de Inscripción del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Art. 3°.	1.- Solicitud según modelo del Familiar o Representante Legal o Autoridad	0,15% UIT (5.40 soles)		3 días		Trámite documentario	Jefe de la Oficina de Estadística e Informática o Servicios Correspondientes

Nota: El Hospital expide Certificado Médico, no expide Certificado de Salud, razón por la cual no figura en este cuadro



ANEXO 5: MODELO DE CERTIFICADO MEDICO



Ministerio de Salud
Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"
Av. Rep. de Panamá 6355
Miraflores – Lima - Perú

CERTIFICADO MEDICO

Certifico, haber atendido a:

.....

Con el diagnóstico () Presuntivo () Definitivo, de:

.....

Requiere reposo físico del..... al.....

Observaciones:.....

.....

.....

Firma y sello de Médico tratante

Miraflores,de.....de 201...

Nota. Escribir con letra de Imprenta.



ANEXO 6: MODELO DE CONSTANCIA DE ATENCION



Ministerio de Salud
Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"
Av. Rep. de Panamá 6355
Miraflores - Lima - Perú

**CONSTANCIA DE
ATENCIÓN**

Por la presente se da constancia, que:

.....
Ha sido atendido en nuestro hospital, el día.....de.....de 201.....,
a horas:....., según consta en nuestro sistema informático
Con el diagnóstico CIE X:.....

Miraflores,de.....de 201.....

Firma y sello del Médico tratante



ANEXO 7: MODELO DE INFORME MEDICO



Ministerio de Salud
Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"
Av. Rep. de Panamá 6355
Miraflores - Lima - Perú

INFORME MEDICO

PACIENTE:	Edad:		
FECHA DE ATENCIÓN:	Hora:		
MOTIVO DE CONSULTA:			
EXAMEN FISICO PREFERENCIAL			
Presión Arterial:	T°:	Pulso:	Saturación:
Cabeza:			
Tórax:			
Abdomen:			
Extremidades:			
DIAGNOSTICO:			
Exámenes auxiliares:			
Tratamiento:			
Evolución:			
Recomendaciones: (descanso medico, terapia posterior, etc.)			
Miraflores....de.....de 201...			
Firma y sello del Médico			



ANEXO 8: MODELO DE CONSTANCIA DE NACIMIENTO



Ministerio de Salud
Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"
Av. Rep. de Panamá 6356
Miraflores - Lima - Perú

**CONSTANCIA DE
NACIMIENTO**

CONSTANCIA DE NACIMIENTO

Por la presente se da constancia, que:

..... de sexo:.....

Ha nacido en nuestra institución el día de..... de 201.....,

a horas:....., según consta en nuestros registros.

Nombre y apellidos de la madre:.....

Miraflores,.....de.....de 201...

Firma y sello del Médico tratante



ANEXO 9: MODELO DE CONSTANCIA DE DEFUNCION



Ministerio de Salud
Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"
Av. Rep. de Panamá 6355
Miraflores - Lima - Perú

**CONSTANCIA DE
DEFUNCION**

Por la presente se da constancia, que:

.....de sexo:.....

Ha fallecido en nuestra institución el día de.....de 201.....,
a horas:....., según consta en nuestros registros.

Cuya causa básica de defunción, fue:.....
.....

Miraflores,de.....de 201.....

Firma y sello del Médico tratante





Ministerio de Salud
Hospital de Emergencias
"José Casimiro Ulloa"
Av. Rep. de Panamá 6355
Miraflores - Lima - Perú

ANEXO 10: HOJAS COMPONENTES DE LA HISTORIA CLÍNICA DEL ALTA

ORDEN:

1. Hoja de Papeleta de Alta
2. Hoja de Exoneración de Responsabilidad por retiro voluntario
3. Grafica clínica
4. Hoja de Epidemiología
5. Hoja de Orden de Hospitalización
6. Hoja de Nota de ingreso
7. Hoja de autorización para tratamiento/Exoneración de responsabilidad
8. Hoja de Filiación/Anamnesis
9. Hoja de Examen Clínico
10. Hoja de Diagnóstico/Plan de Trabajo
11. Hoja de Evolución
12. Hoja de interconsultas
13. Hoja de Valoración de Enfermería de Ingreso en Emergencia
14. Hoja de Valoración de Enfermería de Ingreso en Hospitalización/Registro de Enfermería
15. Hojas de Informes de Análisis de Laboratorio
16. Hoja de Informes Radiológico, Ecográfico, Tomográfico
17. Hoja de Informe eco cardiográfico y otros
18. Hoja de Controles de Enfermería/Balance hídrico
19. Hoja de Terapéutica
20. Hoja de consentimiento informado
21. Hoja de Conducción de Transfusiones
22. Hoja de reporte Operatorio
23. Hoja de Anestesia
24. Hoja de anotaciones de enfermería en el Quirófano
25. Hoja de Atención de Enfermería en recuperación Post Anestésica
26. Hoja de Cuidados Intensivos/Intermedios
27. Hoja de Evaluación y Registros Médicos de Trauma Shock
28. Hoja de Solicitud de Sala de Operaciones
29. Hoja de Kardex de Enfermería
30. Hoja de Informe de Alta
31. Hoja de Epicrisis
32. Hoja de Atención de Emergencias - Urgencias
33. Hoja de Pendientes
34. Hoja de Consumo de medicamentos en Sala de Operaciones
35. Hoja de Evaluación Socio Económica.
36. Hoja de Referencia
37. Hoja de Contra referencia
38. Hoja de control de insumos médicos
39. Hojas de recetas pendientes
40. Hojas con registros electrocardiográficos

