MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD V
LIMA - CIUDAD
HOSPITAL GENERAL "SANTA ROSA"

REPÚBLICA DEL PERU

N° 0233 - 2008
SA-DS-HSR-OEPE

# Resolución Directoral

Lima, 30 de junio del 2008

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Nº 0022-2008-SA-DS-HSR-OEPE, de fecha 25 de junio de 2008, el Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", para su aprobación respectiva;

Que, en la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se ha tomado en cuenta la Directiva Nº 007-MINSA-OGDE-V.01, para la formulación de los documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, el mismo que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados;

Que, la Dirección General ha visto por conveniente y necesario contar con un "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos que pueden emitir los Hospitales de Lima y Callao según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud; el mismo que revertirá en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa; por lo que habiéndose revisado es procedente su conformidad y correspondiente aprobación mediante Resolución Directoral;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 1022-2007/MINSA;

Con la opinión favorable del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración;

**SE RESUELVE :**

**Artículo 1ro.-** Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", el mismo que contiene IV Capítulos y que consta de 34 folios, los mismos que forman parte de la presente resolución.

...///

.../// 

**Articulo 2do.-** Promover la difusión por parte de la Oficina de Comunicaciones, del Manual aprobado en el artículo primero de la presente resolución, así como su uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, servidores y de los pacientes, familiares y publico que hacen uso del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

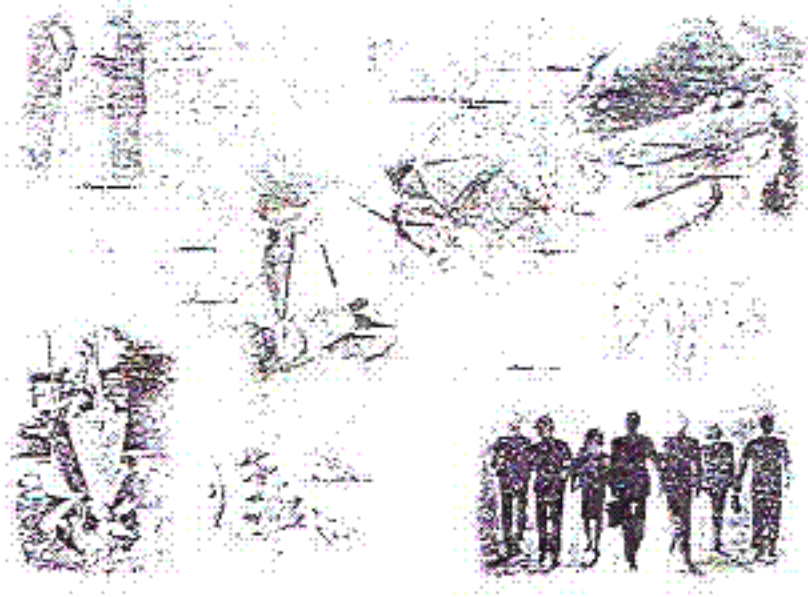
MINISTERIO DE SALUD – DIRECCION HOSPITAL SANTA ROSA – Dirección de Salud V Lima - Ciudad

DIRECCION DE SALUD V - LIMA - CIUDAD
HOSPITAL "SANTA ROSA"
Dr. Luis Alberto Zuñiga Quiroz
C.M.P. 23942
DIRECTOR GENERAL

C.c:
( ) Subdirección General
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina Ejecutiva de Administración
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Gestión de Calidad
( ) Oficina de Estadística e Informática
( ) Oficina de Seguros
( ) Departamento de Medicina
( ) Departamento de Cirugía
( ) Departamento de Pediatría
( ) Departamento de Gineco-Obstetricia
( ) Departamento de Oncología
( ) Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
( ) Departamento de Odontoestomatología
( ) Departamento de Enfermería
( ) Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
( ) Departamento de Diagnóstico por Imágenes
( ) Departamento de Farmacia
( ) Departamento de Psicología
( ) Archivo
LZQ/MACC/nem.

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS EN EL TUPA DEL MINISTERIO DE SALUD PARA EL HOSPITAL "SANTA ROSA"



Lima, Perú
2008

# INDICE

CAPITULO I INTRODUCCION

CAPITULO II OBJETIVO

CAPITULO III BASE LEGAL

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS INDICANDO LOS PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.

FICHA DE PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO Nº.1.
CONSTANCIA DE ATENCIÓN

PROCEDIMIENTO Nº.2.
CERTIFICADO DE SALUD

PROCEDIMIENTO Nº.3.
INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO

PROCEDIMIENTO Nº.4.
COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

PROCEDIMIENTO Nº.5.
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

# CAPITULO I

# INTRODUCCIÓN

La oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es una Unidad Orgánica de Asesoría del Hospital "Santa Rosa", como tal tienen dentro de sus funciones el asesoramiento y dar la conformidad de los procesos y procedimientos que le corresponde desarrollar a las unidades orgánicas.

En la actualidad las organizaciones realizan manuales de procedimientos para el adecuado desarrollo de las funciones de los miembros integrantes de la misma, sean estos funcionarios o trabajadores; contribuyendo de esta manera al optimo funcionamiento de la Organización y evitar la duplicidad de funciones y por ende la utilidad al máximo de los tiempos.

Finalmente, como parte de nuestro compromiso para la mejora de los documentos de gestión institucional la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico realizará el análisis y evaluación de las propuestas de mejora o rediseño de los procedimientos, dando mayor importancia aquellos que impulsen la simplificación y se obtenga el producto en menor tiempo.

# CAPITULO II

# OBJETIVO

El objetivo del presente Manual de Procesos y Procedimientos es contar con un instrumento que sirva para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del Plan Estratégico de Sistemas de Información del Hospital Santa Rosa.

# CAPITULO III

# BASE LEGAL

Ley Nº 27657 – Ley del Ministerio de Salud
Ley Nº 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
Ley Nº 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General
Ley Nº 29142 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2008
Decreto Supremo Nº 013-2002-SA – Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud
Decreto Supremo Nº 023-2005-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
Decreto Legislativo Nº 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
Resolución Ministerial Nº 603-2006/MINSA – Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02, para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión

Resolución Jefatural N° 109-95-INAP/DNR – Aprueba la Directiva N°002-95-INAP/DNR Lineamientos Técnicos para formular los Documentos de Gestión en un Marco de Modernización Administrativa.

# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO : PROTECCIÓN, CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

SUB PROCESO : CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

PROCEDIMIENTOS :

1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN
2. CERTIFICADO DE SALUD
3. INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO
4. COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS
5. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

# CAPITULO IV

# PROCEDIMIENTOS

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.**

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- CÓDIGO
- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
- ALCANCE
- BASE LEGAL
- ÍNDICE DE PERFORMANCE
- NORMAS O DISPOSICIONES ESPECÍFICAS U OPERATIVAS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ENTRADAS
- SALIDAS
- DEFINICIONES (GLOSARIO DE TÉRMINOS)
- REGISTROS
- ANEXOS (DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO, FORMULARIOS Y / O IMPRESOS)

# FICHA

# DE

# DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO N°.1

# CONSTANCIA DE ATENCIÓN

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | EMITIR CONSTANCIA DE ATENCIÓN | FECHA: 25/06/08 |
|---|---|---|
| | | CÓDIGO: HSR:C-01 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Emitir la Constancia de Atención, al paciente que ha recibido atención médica especializada en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- Artículo 39° y 40° Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. |

INDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Índice Días de Atención | Días | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |
| Índice de Constancias Atendidas | Constancias | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |

$$\text{Índice de Tiempo de Atención} = \frac{\text{Número días de Atención}}{\text{Días Establecidos en el TUPA}}$$

$$\text{Índice de Constancias Atendidas} = \frac{\text{Número de Constancias}}{\text{Número de Constancias Solicitadas}}$$

NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al personal de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo(Cajero) | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas; (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud y copia para cargo, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA a la Unidad de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

| | |
|---|---|
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico Administrativo | 9. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica.<br>9.1. De estar conforme, elabora Constancia de Atención que ha recibido atención médica en el establecimiento y además debe señalar las fechas de dicha atención, acorde con los datos registrados en la Historia Clínica.<br>9.2. Caso contrario elabora Informe de No Atención. |
| | 10. Adjunta Constancia de Atención o de No Atención a la Historia Clínica, y lo entrega al Jefe de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Jefe de la Oficina | 11. Revisa, sella y firma Constancia de Atención o de No Atención, lo adjunta a la Historia Clínica y entrega los documentos a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 12. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.<br>13. Devuelve la Historia Clínica al Técnico en Archivo. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 14. Técnico en Archivo, registra su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Interesado | 15. Solicita entrega de Constancia y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 16. Ubica Constancia de Atención o Informe de No Atención, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la Constancia de Atención o Informe de No Atención al interesado. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director General del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | 75 (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Constancia de Atención. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Constancia de No Atención. | Interesado o Representante Legal | 05 (Mensual) | Manual |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Constancia de Atención.**<br>Es el documento donde consta las acciones de salud que se brindó a una persona, las cuales tienen como objetivo la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que han sido efectuadas por el equipo de salud.<br>2. **Historia Clínica.**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Formato – Solicitud<br>2. Libro de Registro / Documentario<br>3. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>2. Formato – Solicitud |

# PROCEDIMIENTO N°.2

# CERTIFICADO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
Hospital General Santa Rosa

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | CERTIFICADO DE SALUD | FECHA: 25/06/08<br>CÓDIGO: HSR: C-02 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar al paciente el documento denominado "Certificado de Salud" que señala el estado de no enfermedad de una persona y la evidencia demostrada con exámenes auxiliares. |
| ALCANCE: | Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario.<br>Unidad de Economía / Caja.<br>Departamento Médico / Servicio, Secretaria, Médico Especialista.<br>Dpto. de Apoyo al Diagnóstico / Servicio de Apoyo: Técnol. Méd.Lab., Técnol. Méd. Rx. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso f) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- 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. |

| ÍNDICES DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
| Indice Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Indice Certificados de Salud | Certificados de Salud | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Índice Días de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Certificado de Salud}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Índice Certificados de Salud} = \frac{\text{Número de Certificados de Salud}}{\text{Número de Solicitudes Recibidas}}$$

## NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Mesa de partes / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato con requisitos para Certificado de Salud y los pagos que tiene que realizar. |
| Interesado | 2. Acude a caja con los documentos indicados por el Técnico Administrativo de Mesa de partes. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA así como los exámenes de Laboratorio y Rayos X, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas: (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta a la Unidad de Tramite Documentario, solicitud, copia para cargo, comprobante de pago (control administrativo) y otros requisitos que establezca el TUPA. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Recepciona y verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA. |

| | |
|---|---|
| | 6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria del Departamento de Medicina. |
| Departamento de Medicina / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, entrega solicitud a Jefe de Departamento. |
| Departamento de Medicina / Jefe | 8. Recepciona la solicitud y espera los resultados de Laboratorio y Rayos X, para derivarlo al consultorio médico, para realizar el exámen clínico. |
| Interesado | 9. Acude a los Servicios de Laboratorio y Rayos X, con la copia de los comprobantes de pago y solicitud. |
| Dpto. Patología Clínica y Anatomía Patológica / Tecnólogo / Jefatura | 10. Tecnólogo recibe el Comprobante de Pago con la copia de Solicitud y realiza el procedimiento correspondiente. Devuelve los documentos para que el interesado se acerque al Servicio de Rayos X.<br>11. Los resultados son remitidos al Departamento de Medicina. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Tecnólogo Médico / Médico | 12. Tecnólogo Médico toma radiografía de tórax y entrega placa para Informe Médico Radiólogo. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Médico | 13. Médico Radiólogo emite Informe y lo deriva al Dpto. de Medicina. |
| Consultorio de Medicina General / Médico | 14. Al día siguiente con los resultados de laboratorio y radiografía de tórax que trae el interesado se deriva a Consultorio de Medicina General para Exámen clínico.<br>15. Médico revisa los resultados, si es favorable anota evaluación y emite certificado de salud al paciente. En caso de no ser favorable el médico solicita interconsulta al especialista según presunto diagnóstico.<br>16. Adjunta copia de Certificado de Salud o Informe de No Saludable a la Historia Clínica. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | S/D (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Certificado de Salud. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Informe de No Saludable. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Certificado de Salud.**<br>Es el documento en donde se expresa la situación de salud de la persona que ha sido atendida en el establecimiento de salud, en un determinado periodo de tiempo.<br>2. **Historia Clínica**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Solicitud – Formato.<br>2. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado<br>3. Informe de no saludable.<br>3. Libro de Registro / Documentario<br>4. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>4. Solicitud – Formato<br>5. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado |

# PROCEDIMIENTO Nº.3

# INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO,

# PSICOLÓGICO U DONTOLÓGICO

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO | FECHA: | 25/06/08 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | HSR.C-03 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar a solicitud de parte, información respecto al estado de salud de un paciente atendido en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Unidad de Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo |
| MARCO LEGAL: | • Arts. 15º inciso i) e inciso g) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>• Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>• Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. |

ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Número Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Expedientes Atendidos | Núm. de Informe Médico | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Tiempo de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Expediente}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Informes Médicos Atendidos}}{\text{Número de Informes Médicos Recibidos}}$$

NORMAS

- Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico Administrativo de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico Administrativo de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD V
LIMA - CIUDAD
HOSPITAL GENERAL "SANTA ROSA"

REPÚBLICA DEL PERU

N° 0233 - 2008
SA-DS-HSR-OEPE

# Resolución Directoral

Lima, 30 de junio del 2008

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Nº 0022-2008-SA-DS-HSR-OEPE, de fecha 25 de junio de 2008, el Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", para su aprobación respectiva;

Que, en la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se ha tomado en cuenta la Directiva Nº 007-MINSA-OGDE-V.01, para la formulación de los documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, el mismo que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados;

Que, la Dirección General ha visto por conveniente y necesario contar con un "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos que pueden emitir los Hospitales de Lima y Callao según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud; el mismo que revertirá en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa; por lo que habiéndose revisado es procedente su conformidad y correspondiente aprobación mediante Resolución Directoral;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 1022-2007/MINSA;

Con la opinión favorable del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración;

**SE RESUELVE :**

**Artículo 1ro.-** Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", el mismo que contiene IV Capítulos y que consta de 34 folios, los mismos que forman parte de la presente resolución.

...///

.../// 

**Articulo 2do.-** Promover la difusión por parte de la Oficina de Comunicaciones, del Manual aprobado en el artículo primero de la presente resolución, así como su uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, servidores y de los pacientes, familiares y publico que hacen uso del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD – DIRECCION HOSPITAL SANTA ROSA – Dirección de Salud V Lima - Ciudad

DIRECCION DE SALUD V - LIMA - CIUDAD
HOSPITAL "SANTA ROSA"
Dr. Luis Alberto Zuñiga Quiroz
C.M.P. 23942
DIRECTOR GENERAL

C.c:
( ) Subdirección General
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina Ejecutiva de Administración
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Gestión de Calidad
( ) Oficina de Estadística e Informática
( ) Oficina de Seguros
( ) Departamento de Medicina
( ) Departamento de Cirugía
( ) Departamento de Pediatría
( ) Departamento de Gineco-Obstetricia
( ) Departamento de Oncología
( ) Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
( ) Departamento de Odontoestomatología
( ) Departamento de Enfermería
( ) Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
( ) Departamento de Diagnóstico por Imágenes
( ) Departamento de Farmacia
( ) Departamento de Psicología
( ) Archivo
LZQ/MACC/nem.

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD V
LIMA - CIUDAD
HOSPITAL GENERAL "SANTA ROSA"

REPÚBLICA DEL PERU

N° 0233 - 2008
SA-DS-HSR-OEPE

# Resolución Directoral

Lima, 30 de junio del 2008

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Nº 0022-2008-SA-DS-HSR-OEPE, de fecha 25 de junio de 2008, el Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", para su aprobación respectiva;

Que, en la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se ha tomado en cuenta la Directiva Nº 007-MINSA-OGDE-V.01, para la formulación de los documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, el mismo que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados;

Que, la Dirección General ha visto por conveniente y necesario contar con un "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos que pueden emitir los Hospitales de Lima y Callao según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud; el mismo que revertirá en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa; por lo que habiéndose revisado es procedente su conformidad y correspondiente aprobación mediante Resolución Directoral;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 1022-2007/MINSA;

Con la opinión favorable del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración;

**SE RESUELVE :**

**Artículo 1ro.-** Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", el mismo que contiene IV Capítulos y que consta de 34 folios, los mismos que forman parte de la presente resolución.

...///

.../// 

**Articulo 2do.-** Promover la difusión por parte de la Oficina de Comunicaciones, del Manual aprobado en el artículo primero de la presente resolución, así como su uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, servidores y de los pacientes, familiares y publico que hacen uso del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

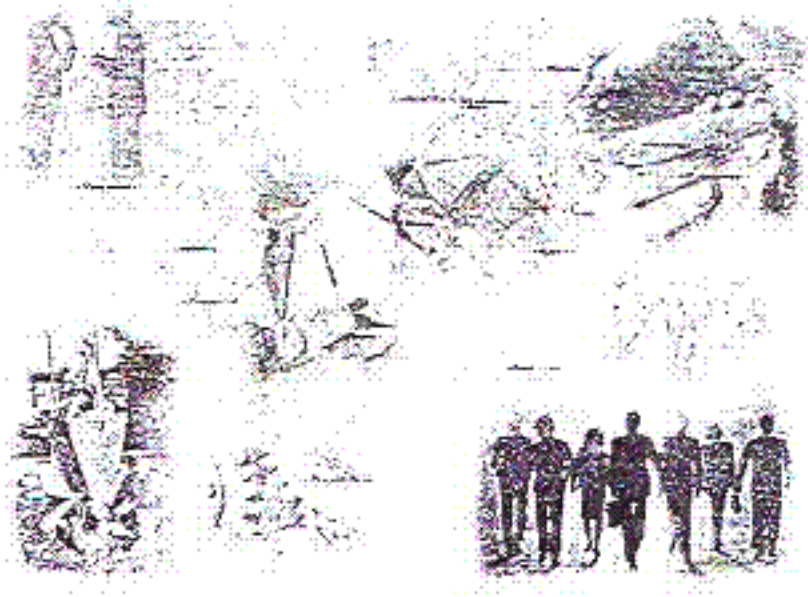
MINISTERIO DE SALUD – DIRECCION HOSPITAL SANTA ROSA – Dirección de Salud V Lima - Ciudad

DIRECCION DE SALUD V - LIMA - CIUDAD
HOSPITAL "SANTA ROSA"
Dr. Luis Alberto Zuñiga Quiroz
C.M.P. 23942
DIRECTOR GENERAL

C.c:
( ) Subdirección General
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina Ejecutiva de Administración
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Gestión de Calidad
( ) Oficina de Estadística e Informática
( ) Oficina de Seguros
( ) Departamento de Medicina
( ) Departamento de Cirugía
( ) Departamento de Pediatría
( ) Departamento de Gineco-Obstetricia
( ) Departamento de Oncología
( ) Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
( ) Departamento de Odontoestomatología
( ) Departamento de Enfermería
( ) Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
( ) Departamento de Diagnóstico por Imágenes
( ) Departamento de Farmacia
( ) Departamento de Psicología
( ) Archivo
LZQ/MACC/nem.

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS EN EL TUPA DEL MINISTERIO DE SALUD PARA EL HOSPITAL "SANTA ROSA"



Lima, Perú
2008

# INDICE

CAPITULO I INTRODUCCION

CAPITULO II OBJETIVO

CAPITULO III BASE LEGAL

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS INDICANDO LOS PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.

FICHA DE PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO Nº.1.
CONSTANCIA DE ATENCIÓN

PROCEDIMIENTO Nº.2.
CERTIFICADO DE SALUD

PROCEDIMIENTO Nº.3.
INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO

PROCEDIMIENTO Nº.4.
COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

PROCEDIMIENTO Nº.5.
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

# CAPITULO I

# INTRODUCCIÓN

La oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es una Unidad Orgánica de Asesoría del Hospital "Santa Rosa", como tal tienen dentro de sus funciones el asesoramiento y dar la conformidad de los procesos y procedimientos que le corresponde desarrollar a las unidades orgánicas.

En la actualidad las organizaciones realizan manuales de procedimientos para el adecuado desarrollo de las funciones de los miembros integrantes de la misma, sean estos funcionarios o trabajadores; contribuyendo de esta manera al optimo funcionamiento de la Organización y evitar la duplicidad de funciones y por ende la utilidad al máximo de los tiempos.

Finalmente, como parte de nuestro compromiso para la mejora de los documentos de gestión institucional la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico realizará el análisis y evaluación de las propuestas de mejora o rediseño de los procedimientos, dando mayor importancia aquellos que impulsen la simplificación y se obtenga el producto en menor tiempo.

# CAPITULO II

# OBJETIVO

El objetivo del presente Manual de Procesos y Procedimientos es contar con un instrumento que sirva para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del Plan Estratégico de Sistemas de Información del Hospital Santa Rosa.

# CAPITULO III

# BASE LEGAL

Ley Nº 27657 – Ley del Ministerio de Salud
Ley Nº 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
Ley Nº 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General
Ley Nº 29142 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2008
Decreto Supremo Nº 013-2002-SA – Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud
Decreto Supremo Nº 023-2005-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
Decreto Legislativo Nº 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
Resolución Ministerial Nº 603-2006/MINSA – Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02, para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión

Resolución Jefatural N° 109-95-INAP/DNR – Aprueba la Directiva N°002-95-INAP/DNR Lineamientos Técnicos para formular los Documentos de Gestión en un Marco de Modernización Administrativa.

# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO : PROTECCIÓN, CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

SUB PROCESO : CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

PROCEDIMIENTOS :

1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN
2. CERTIFICADO DE SALUD
3. INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO
4. COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS
5. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

# CAPITULO IV

# PROCEDIMIENTOS

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.**

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- CÓDIGO
- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
- ALCANCE
- BASE LEGAL
- ÍNDICE DE PERFORMANCE
- NORMAS O DISPOSICIONES ESPECÍFICAS U OPERATIVAS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ENTRADAS
- SALIDAS
- DEFINICIONES (GLOSARIO DE TÉRMINOS)
- REGISTROS
- ANEXOS (DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO, FORMULARIOS Y / O IMPRESOS)

# FICHA

# DE

# DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO N°.1

# CONSTANCIA DE ATENCIÓN

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | EMITIR CONSTANCIA DE ATENCIÓN | FECHA: 25/06/08 |
|---|---|---|
| | | CÓDIGO: HSR:C-01 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Emitir la Constancia de Atención, al paciente que ha recibido atención médica especializada en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- Artículo 39° y 40° Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. |

INDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Índice Días de Atención | Días | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |
| Índice de Constancias Atendidas | Constancias | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |

$$\text{Índice de Tiempo de Atención} = \frac{\text{Número días de Atención}}{\text{Días Establecidos en el TUPA}}$$

$$\text{Índice de Constancias Atendidas} = \frac{\text{Número de Constancias}}{\text{Número de Constancias Solicitadas}}$$

NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al personal de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo(Cajero) | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas; (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud y copia para cargo, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA a la Unidad de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

| | |
|---|---|
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico Administrativo | 9. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica.<br>9.1. De estar conforme, elabora Constancia de Atención que ha recibido atención médica en el establecimiento y además debe señalar las fechas de dicha atención, acorde con los datos registrados en la Historia Clínica.<br>9.2. Caso contrario elabora Informe de No Atención. |
| | 10. Adjunta Constancia de Atención o de No Atención a la Historia Clínica, y lo entrega al Jefe de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Jefe de la Oficina | 11. Revisa, sella y firma Constancia de Atención o de No Atención, lo adjunta a la Historia Clínica y entrega los documentos a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 12. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.<br>13. Devuelve la Historia Clínica al Técnico en Archivo. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 14. Técnico en Archivo, registra su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Interesado | 15. Solicita entrega de Constancia y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 16. Ubica Constancia de Atención o Informe de No Atención, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la Constancia de Atención o Informe de No Atención al interesado. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director General del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | 75 (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Constancia de Atención. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Constancia de No Atención. | Interesado o Representante Legal | 05 (Mensual) | Manual |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Constancia de Atención.**<br>Es el documento donde consta las acciones de salud que se brindó a una persona, las cuales tienen como objetivo la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que han sido efectuadas por el equipo de salud.<br>2. **Historia Clínica.**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Formato – Solicitud<br>2. Libro de Registro / Documentario<br>3. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>2. Formato – Solicitud |

# PROCEDIMIENTO N°.2

# CERTIFICADO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
Hospital General Santa Rosa

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | CERTIFICADO DE SALUD | FECHA: 25/06/08<br>CÓDIGO: HSR: C-02 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar al paciente el documento denominado "Certificado de Salud" que señala el estado de no enfermedad de una persona y la evidencia demostrada con exámenes auxiliares. |
| ALCANCE: | Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario.<br>Unidad de Economía / Caja.<br>Departamento Médico / Servicio, Secretaria, Médico Especialista.<br>Dpto. de Apoyo al Diagnóstico / Servicio de Apoyo: Técnol. Méd.Lab., Técnol. Méd. Rx. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso f) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- 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. |

| ÍNDICES DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
| Indice Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Indice Certificados de Salud | Certificados de Salud | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Índice Días de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Certificado de Salud}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Índice Certificados de Salud} = \frac{\text{Número de Certificados de Salud}}{\text{Número de Solicitudes Recibidas}}$$

## NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Mesa de partes / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato con requisitos para Certificado de Salud y los pagos que tiene que realizar. |
| Interesado | 2. Acude a caja con los documentos indicados por el Técnico Administrativo de Mesa de partes. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA así como los exámenes de Laboratorio y Rayos X, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas: (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta a la Unidad de Tramite Documentario, solicitud, copia para cargo, comprobante de pago (control administrativo) y otros requisitos que establezca el TUPA. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Recepciona y verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA. |

| | |
|---|---|
| | 6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria del Departamento de Medicina. |
| Departamento de Medicina / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, entrega solicitud a Jefe de Departamento. |
| Departamento de Medicina / Jefe | 8. Recepciona la solicitud y espera los resultados de Laboratorio y Rayos X, para derivarlo al consultorio médico, para realizar el exámen clínico. |
| Interesado | 9. Acude a los Servicios de Laboratorio y Rayos X, con la copia de los comprobantes de pago y solicitud. |
| Dpto. Patología Clínica y Anatomía Patológica / Tecnólogo / Jefatura | 10. Tecnólogo recibe el Comprobante de Pago con la copia de Solicitud y realiza el procedimiento correspondiente. Devuelve los documentos para que el interesado se acerque al Servicio de Rayos X.<br>11. Los resultados son remitidos al Departamento de Medicina. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Tecnólogo Médico / Médico | 12. Tecnólogo Médico toma radiografía de tórax y entrega placa para Informe Médico Radiólogo. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Médico | 13. Médico Radiólogo emite Informe y lo deriva al Dpto. de Medicina. |
| Consultorio de Medicina General / Médico | 14. Al día siguiente con los resultados de laboratorio y radiografía de tórax que trae el interesado se deriva a Consultorio de Medicina General para Exámen clínico.<br>15. Médico revisa los resultados, si es favorable anota evaluación y emite certificado de salud al paciente. En caso de no ser favorable el médico solicita interconsulta al especialista según presunto diagnóstico.<br>16. Adjunta copia de Certificado de Salud o Informe de No Saludable a la Historia Clínica. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | S/D (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Certificado de Salud. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Informe de No Saludable. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Certificado de Salud.**<br>Es el documento en donde se expresa la situación de salud de la persona que ha sido atendida en el establecimiento de salud, en un determinado periodo de tiempo.<br>2. **Historia Clínica**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Solicitud – Formato.<br>2. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado<br>3. Informe de no saludable.<br>3. Libro de Registro / Documentario<br>4. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>4. Solicitud – Formato<br>5. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado |

# PROCEDIMIENTO Nº.3

# INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO,

# PSICOLÓGICO U DONTOLÓGICO

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO | FECHA: | 25/06/08 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | HSR.C-03 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar a solicitud de parte, información respecto al estado de salud de un paciente atendido en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Unidad de Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo |
| MARCO LEGAL: | • Arts. 15º inciso i) e inciso g) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>• Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>• Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. |

ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Número Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Expedientes Atendidos | Núm. de Informe Médico | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Tiempo de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Expediente}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Informes Médicos Atendidos}}{\text{Número de Informes Médicos Recibidos}}$$

NORMAS

- Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico Administrativo de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico Administrativo de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

# PROCEDIMIENTO N°.4

# COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | **COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS** | FECHA: | 25/06/08 |
| | | CODIGO: | HSR-C:04 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar al usuario la Copia Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud. |
| ALCANCE: | Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Archivo<br>Fedatario institucional. |
| MARCO LEGAL: | • Arts. 15º inciso i), 29º y 44º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>• Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>• Inciso 2, del Art. 127º, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. |

| INDICES DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
| Tiempo de Atención | Núm. De Días | Sistema Trámite Documentario | Unidad de Estadística e Informática. |
| Expedientes Atendidos | Núm. de Copias de Historia Clínica o de Epicrisis | Sistema Trámite Documentario | Unidad de Estadística e Informática |

$$\text{Tiempo de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Expediente}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}} \qquad \text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Copias de Historia Clínica o Epicrisis atendidas}}{\text{Número de Solicitudes presentadas}}$$

| NORMAS |
|---|
| • Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.<br>• Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.<br>• N.T. Nº 022-MINSA/DGSP-V.02 - Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos del Sector Salud. |

| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TUPA, y se acerca a caja para cancelar por el trámite administrativo solicitado. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva y entrega al interesado para que se acerque a Trámite Documentario para que entregue la solicitud. |
| Interesado | 4. Presenta al Técnico Administrativo de Trámite Documentario la documentación según el TUPA y los comprobantes de pago. |

| | |
|---|---|
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos cumplen con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 8. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico en Archivo | 9. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica y saca fotocopia de la Historia Clínica o de la Epicrisis según sea el caso.<br>10. Registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica, y entrega a Secretaria para que sea derivado al fedatario institucional. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 11. Recepciona la historia clínica y las copias, hace cargo de los documentos para entregar al fedatario institucional. |
| Fedatario Institucional | 12. Verifica y coteja las fotocopias de la Historia Clínica con los originales, seguidamente sella y firma cada fotocopia de la Historia Clínica o de la Epicrisis.<br>13. Devuelve los documentos debidamente fedateados a secretaria de la oficina de estadística e informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 14. Recibe Historia Clínica y Fotocopias de la Historia Clínica o Epicrisis fedateada.<br>15. Entrega con cargo la Historia Clínica o Epicrisis según sea el caso al Técnico en Archivo.<br>16. Archiva temporalmente los documentos fedateados para ser entregados al interesado cuando los solicite. |
| Interesado | 17. Solicita entrega de Copia Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 18. Ubica solicitud de interesado con las Copias Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis, según sea el caso, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la Copia Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | 30 (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | 30 (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Constancia de Atención o Informe de No Atención. | Interesado o Representante Legal | 30 (Mensual) | Mecanizado |
| | | | |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. Historia Clínica<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente.<br><br>2. Epicrisis<br>Es el resumen de su enfermedad que es entregado al paciente cuando éste se va de alta o es derivado. Normalmente es un documento emitido para la derivación de pacientes, informes entre médicos o informe médico de alta. Dicho documento debería incluir los datos más reseñables del historial del paciente como diagnósticos, tratamientos realizados, medicación recomendada y circunstancialmente el pronóstico. |
| REGISTROS : | 1. Formato – Solicitud |

| | |
|---|---|
| | 2. Libro de Registro / Documentario<br>3. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>2. Formato – Solicitud |

F-ORG-10.0

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
Hospital General Santa Rosa

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD V
LIMA - CIUDAD
HOSPITAL GENERAL "SANTA ROSA"

REPÚBLICA DEL PERU

N° 0233 - 2008
SA-DS-HSR-OEPE

# Resolución Directoral

Lima, 30 de junio del 2008

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Nº 0022-2008-SA-DS-HSR-OEPE, de fecha 25 de junio de 2008, el Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", para su aprobación respectiva;

Que, en la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se ha tomado en cuenta la Directiva Nº 007-MINSA-OGDE-V.01, para la formulación de los documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, el mismo que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados;

Que, la Dirección General ha visto por conveniente y necesario contar con un "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos que pueden emitir los Hospitales de Lima y Callao según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud; el mismo que revertirá en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa; por lo que habiéndose revisado es procedente su conformidad y correspondiente aprobación mediante Resolución Directoral;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 1022-2007/MINSA;

Con la opinión favorable del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración;

**SE RESUELVE :**

**Artículo 1ro.-** Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", el mismo que contiene IV Capítulos y que consta de 34 folios, los mismos que forman parte de la presente resolución.

...///

.../// 

**Articulo 2do.-** Promover la difusión por parte de la Oficina de Comunicaciones, del Manual aprobado en el artículo primero de la presente resolución, así como su uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, servidores y de los pacientes, familiares y publico que hacen uso del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD – DIRECCION HOSPITAL SANTA ROSA – Dirección de Salud V Lima - Ciudad

DIRECCION DE SALUD V - LIMA - CIUDAD
HOSPITAL "SANTA ROSA"
Dr. Luis Alberto Zuñiga Quiroz
C.M.P. 23942
DIRECTOR GENERAL

C.c:
( ) Subdirección General
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina Ejecutiva de Administración
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Gestión de Calidad
( ) Oficina de Estadística e Informática
( ) Oficina de Seguros
( ) Departamento de Medicina
( ) Departamento de Cirugía
( ) Departamento de Pediatría
( ) Departamento de Gineco-Obstetricia
( ) Departamento de Oncología
( ) Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
( ) Departamento de Odontoestomatología
( ) Departamento de Enfermería
( ) Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
( ) Departamento de Diagnóstico por Imágenes
( ) Departamento de Farmacia
( ) Departamento de Psicología
( ) Archivo
LZQ/MACC/nem.

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD V
LIMA - CIUDAD
HOSPITAL GENERAL "SANTA ROSA"

REPÚBLICA DEL PERU

N° 0233 - 2008
SA-DS-HSR-OEPE

# Resolución Directoral

Lima, 30 de junio del 2008

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Nº 0022-2008-SA-DS-HSR-OEPE, de fecha 25 de junio de 2008, el Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", para su aprobación respectiva;

Que, en la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se ha tomado en cuenta la Directiva Nº 007-MINSA-OGDE-V.01, para la formulación de los documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, el mismo que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados;

Que, la Dirección General ha visto por conveniente y necesario contar con un "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos que pueden emitir los Hospitales de Lima y Callao según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud; el mismo que revertirá en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa; por lo que habiéndose revisado es procedente su conformidad y correspondiente aprobación mediante Resolución Directoral;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 1022-2007/MINSA;

Con la opinión favorable del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración;

**SE RESUELVE :**

**Artículo 1ro.-** Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", el mismo que contiene IV Capítulos y que consta de 34 folios, los mismos que forman parte de la presente resolución.

...///

.../// 

**Articulo 2do.-** Promover la difusión por parte de la Oficina de Comunicaciones, del Manual aprobado en el artículo primero de la presente resolución, así como su uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, servidores y de los pacientes, familiares y publico que hacen uso del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

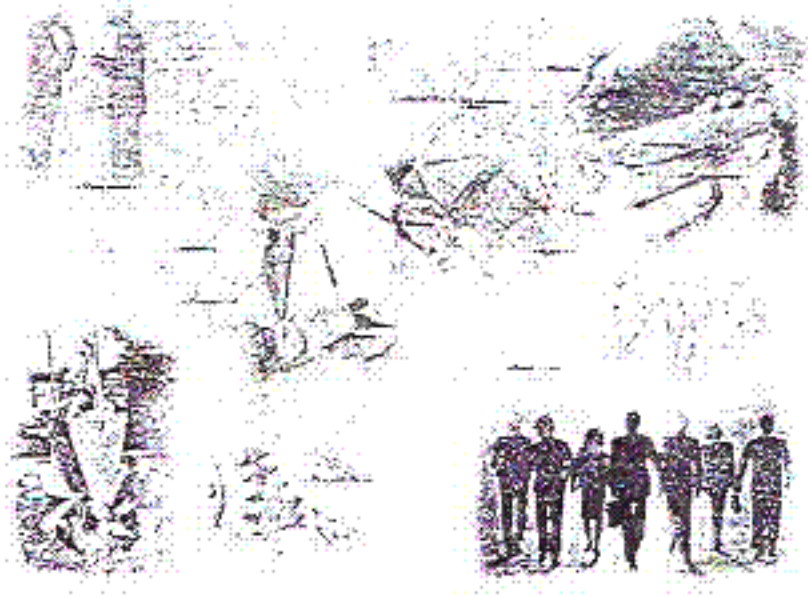
MINISTERIO DE SALUD – DIRECCION HOSPITAL SANTA ROSA – Dirección de Salud V Lima - Ciudad

DIRECCION DE SALUD V - LIMA - CIUDAD
HOSPITAL "SANTA ROSA"
Dr. Luis Alberto Zuñiga Quiroz
C.M.P. 23942
DIRECTOR GENERAL

C.c:
( ) Subdirección General
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina Ejecutiva de Administración
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Gestión de Calidad
( ) Oficina de Estadística e Informática
( ) Oficina de Seguros
( ) Departamento de Medicina
( ) Departamento de Cirugía
( ) Departamento de Pediatría
( ) Departamento de Gineco-Obstetricia
( ) Departamento de Oncología
( ) Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
( ) Departamento de Odontoestomatología
( ) Departamento de Enfermería
( ) Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
( ) Departamento de Diagnóstico por Imágenes
( ) Departamento de Farmacia
( ) Departamento de Psicología
( ) Archivo
LZQ/MACC/nem.

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS EN EL TUPA DEL MINISTERIO DE SALUD PARA EL HOSPITAL "SANTA ROSA"



Lima, Perú
2008

# INDICE

CAPITULO I INTRODUCCION

CAPITULO II OBJETIVO

CAPITULO III BASE LEGAL

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS INDICANDO LOS PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.

FICHA DE PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO Nº.1.
CONSTANCIA DE ATENCIÓN

PROCEDIMIENTO Nº.2.
CERTIFICADO DE SALUD

PROCEDIMIENTO Nº.3.
INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO

PROCEDIMIENTO Nº.4.
COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

PROCEDIMIENTO Nº.5.
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

# CAPITULO I

# INTRODUCCIÓN

La oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es una Unidad Orgánica de Asesoría del Hospital "Santa Rosa", como tal tienen dentro de sus funciones el asesoramiento y dar la conformidad de los procesos y procedimientos que le corresponde desarrollar a las unidades orgánicas.

En la actualidad las organizaciones realizan manuales de procedimientos para el adecuado desarrollo de las funciones de los miembros integrantes de la misma, sean estos funcionarios o trabajadores; contribuyendo de esta manera al optimo funcionamiento de la Organización y evitar la duplicidad de funciones y por ende la utilidad al máximo de los tiempos.

Finalmente, como parte de nuestro compromiso para la mejora de los documentos de gestión institucional la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico realizará el análisis y evaluación de las propuestas de mejora o rediseño de los procedimientos, dando mayor importancia aquellos que impulsen la simplificación y se obtenga el producto en menor tiempo.

# CAPITULO II

# OBJETIVO

El objetivo del presente Manual de Procesos y Procedimientos es contar con un instrumento que sirva para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del Plan Estratégico de Sistemas de Información del Hospital Santa Rosa.

# CAPITULO III

# BASE LEGAL

Ley Nº 27657 – Ley del Ministerio de Salud
Ley Nº 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
Ley Nº 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General
Ley Nº 29142 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2008
Decreto Supremo Nº 013-2002-SA – Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud
Decreto Supremo Nº 023-2005-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
Decreto Legislativo Nº 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
Resolución Ministerial Nº 603-2006/MINSA – Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02, para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión

Resolución Jefatural N° 109-95-INAP/DNR – Aprueba la Directiva N°002-95-INAP/DNR Lineamientos Técnicos para formular los Documentos de Gestión en un Marco de Modernización Administrativa.

# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO : PROTECCIÓN, CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

SUB PROCESO : CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

PROCEDIMIENTOS :

1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN
2. CERTIFICADO DE SALUD
3. INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO
4. COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS
5. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

# CAPITULO IV

# PROCEDIMIENTOS

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.**

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- CÓDIGO
- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
- ALCANCE
- BASE LEGAL
- ÍNDICE DE PERFORMANCE
- NORMAS O DISPOSICIONES ESPECÍFICAS U OPERATIVAS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ENTRADAS
- SALIDAS
- DEFINICIONES (GLOSARIO DE TÉRMINOS)
- REGISTROS
- ANEXOS (DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO, FORMULARIOS Y / O IMPRESOS)

# FICHA

# DE

# DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO N°.1

# CONSTANCIA DE ATENCIÓN

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | EMITIR CONSTANCIA DE ATENCIÓN | FECHA: 25/06/08 |
|---|---|---|
| | | CÓDIGO: HSR:C-01 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Emitir la Constancia de Atención, al paciente que ha recibido atención médica especializada en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- Artículo 39° y 40° Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. |

INDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Índice Días de Atención | Días | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |
| Índice de Constancias Atendidas | Constancias | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |

$$\text{Índice de Tiempo de Atención} = \frac{\text{Número días de Atención}}{\text{Días Establecidos en el TUPA}}$$

$$\text{Índice de Constancias Atendidas} = \frac{\text{Número de Constancias}}{\text{Número de Constancias Solicitadas}}$$

NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al personal de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo(Cajero) | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas; (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud y copia para cargo, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA a la Unidad de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

| | |
|---|---|
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico Administrativo | 9. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica.<br>9.1. De estar conforme, elabora Constancia de Atención que ha recibido atención médica en el establecimiento y además debe señalar las fechas de dicha atención, acorde con los datos registrados en la Historia Clínica.<br>9.2. Caso contrario elabora Informe de No Atención. |
| | 10. Adjunta Constancia de Atención o de No Atención a la Historia Clínica, y lo entrega al Jefe de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Jefe de la Oficina | 11. Revisa, sella y firma Constancia de Atención o de No Atención, lo adjunta a la Historia Clínica y entrega los documentos a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 12. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.<br>13. Devuelve la Historia Clínica al Técnico en Archivo. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 14. Técnico en Archivo, registra su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Interesado | 15. Solicita entrega de Constancia y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 16. Ubica Constancia de Atención o Informe de No Atención, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la Constancia de Atención o Informe de No Atención al interesado. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director General del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | 75 (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Constancia de Atención. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Constancia de No Atención. | Interesado o Representante Legal | 05 (Mensual) | Manual |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Constancia de Atención.**<br>Es el documento donde consta las acciones de salud que se brindó a una persona, las cuales tienen como objetivo la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que han sido efectuadas por el equipo de salud.<br>2. **Historia Clínica.**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Formato – Solicitud<br>2. Libro de Registro / Documentario<br>3. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>2. Formato – Solicitud |

# PROCEDIMIENTO N°.2

# CERTIFICADO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
Hospital General Santa Rosa

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | CERTIFICADO DE SALUD | FECHA: 25/06/08<br>CÓDIGO: HSR: C-02 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar al paciente el documento denominado "Certificado de Salud" que señala el estado de no enfermedad de una persona y la evidencia demostrada con exámenes auxiliares. |
| ALCANCE: | Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario.<br>Unidad de Economía / Caja.<br>Departamento Médico / Servicio, Secretaria, Médico Especialista.<br>Dpto. de Apoyo al Diagnóstico / Servicio de Apoyo: Técnol. Méd.Lab., Técnol. Méd. Rx. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso f) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- 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. |

| ÍNDICES DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
| Indice Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Indice Certificados de Salud | Certificados de Salud | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Índice Días de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Certificado de Salud}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Índice Certificados de Salud} = \frac{\text{Número de Certificados de Salud}}{\text{Número de Solicitudes Recibidas}}$$

## NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Mesa de partes / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato con requisitos para Certificado de Salud y los pagos que tiene que realizar. |
| Interesado | 2. Acude a caja con los documentos indicados por el Técnico Administrativo de Mesa de partes. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA así como los exámenes de Laboratorio y Rayos X, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas: (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta a la Unidad de Tramite Documentario, solicitud, copia para cargo, comprobante de pago (control administrativo) y otros requisitos que establezca el TUPA. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Recepciona y verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA. |

| | |
|---|---|
| | 6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria del Departamento de Medicina. |
| Departamento de Medicina / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, entrega solicitud a Jefe de Departamento. |
| Departamento de Medicina / Jefe | 8. Recepciona la solicitud y espera los resultados de Laboratorio y Rayos X, para derivarlo al consultorio médico, para realizar el exámen clínico. |
| Interesado | 9. Acude a los Servicios de Laboratorio y Rayos X, con la copia de los comprobantes de pago y solicitud. |
| Dpto. Patología Clínica y Anatomía Patológica / Tecnólogo / Jefatura | 10. Tecnólogo recibe el Comprobante de Pago con la copia de Solicitud y realiza el procedimiento correspondiente. Devuelve los documentos para que el interesado se acerque al Servicio de Rayos X.<br>11. Los resultados son remitidos al Departamento de Medicina. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Tecnólogo Médico / Médico | 12. Tecnólogo Médico toma radiografía de tórax y entrega placa para Informe Médico Radiólogo. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Médico | 13. Médico Radiólogo emite Informe y lo deriva al Dpto. de Medicina. |
| Consultorio de Medicina General / Médico | 14. Al día siguiente con los resultados de laboratorio y radiografía de tórax que trae el interesado se deriva a Consultorio de Medicina General para Exámen clínico.<br>15. Médico revisa los resultados, si es favorable anota evaluación y emite certificado de salud al paciente. En caso de no ser favorable el médico solicita interconsulta al especialista según presunto diagnóstico.<br>16. Adjunta copia de Certificado de Salud o Informe de No Saludable a la Historia Clínica. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | S/D (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Certificado de Salud. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Informe de No Saludable. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Certificado de Salud.**<br>Es el documento en donde se expresa la situación de salud de la persona que ha sido atendida en el establecimiento de salud, en un determinado periodo de tiempo.<br>2. **Historia Clínica**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Solicitud – Formato.<br>2. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado<br>3. Informe de no saludable.<br>3. Libro de Registro / Documentario<br>4. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>4. Solicitud – Formato<br>5. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado |

# PROCEDIMIENTO Nº.3

# INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO,

# PSICOLÓGICO U DONTOLÓGICO

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO | FECHA: | 25/06/08 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | HSR.C-03 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar a solicitud de parte, información respecto al estado de salud de un paciente atendido en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Unidad de Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo |
| MARCO LEGAL: | • Arts. 15º inciso i) e inciso g) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>• Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>• Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. |

ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Número Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Expedientes Atendidos | Núm. de Informe Médico | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Tiempo de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Expediente}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Informes Médicos Atendidos}}{\text{Número de Informes Médicos Recibidos}}$$

NORMAS

- Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico Administrativo de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico Administrativo de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD V
LIMA - CIUDAD
HOSPITAL GENERAL "SANTA ROSA"

REPÚBLICA DEL PERU

N° 0233 - 2008
SA-DS-HSR-OEPE

# Resolución Directoral

Lima, 30 de junio del 2008

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Nº 0022-2008-SA-DS-HSR-OEPE, de fecha 25 de junio de 2008, el Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", para su aprobación respectiva;

Que, en la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se ha tomado en cuenta la Directiva Nº 007-MINSA-OGDE-V.01, para la formulación de los documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, el mismo que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados;

Que, la Dirección General ha visto por conveniente y necesario contar con un "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos que pueden emitir los Hospitales de Lima y Callao según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud; el mismo que revertirá en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa; por lo que habiéndose revisado es procedente su conformidad y correspondiente aprobación mediante Resolución Directoral;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 1022-2007/MINSA;

Con la opinión favorable del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración;

**SE RESUELVE :**

**Artículo 1ro.-** Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", el mismo que contiene IV Capítulos y que consta de 34 folios, los mismos que forman parte de la presente resolución.

...///

.../// 

**Articulo 2do.-** Promover la difusión por parte de la Oficina de Comunicaciones, del Manual aprobado en el artículo primero de la presente resolución, así como su uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, servidores y de los pacientes, familiares y publico que hacen uso del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD – DIRECCION HOSPITAL SANTA ROSA – Dirección de Salud V Lima - Ciudad

DIRECCION DE SALUD V - LIMA - CIUDAD
HOSPITAL "SANTA ROSA"
Dr. Luis Alberto Zuñiga Quiroz
C.M.P. 23942
DIRECTOR GENERAL

C.c:
( ) Subdirección General
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina Ejecutiva de Administración
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Gestión de Calidad
( ) Oficina de Estadística e Informática
( ) Oficina de Seguros
( ) Departamento de Medicina
( ) Departamento de Cirugía
( ) Departamento de Pediatría
( ) Departamento de Gineco-Obstetricia
( ) Departamento de Oncología
( ) Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
( ) Departamento de Odontoestomatología
( ) Departamento de Enfermería
( ) Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
( ) Departamento de Diagnóstico por Imágenes
( ) Departamento de Farmacia
( ) Departamento de Psicología
( ) Archivo
LZQ/MACC/nem.

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD V
LIMA - CIUDAD
HOSPITAL GENERAL "SANTA ROSA"

REPÚBLICA DEL PERU

N° 0233 - 2008
SA-DS-HSR-OEPE

# Resolución Directoral

Lima, 30 de junio del 2008

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Nº 0022-2008-SA-DS-HSR-OEPE, de fecha 25 de junio de 2008, el Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", para su aprobación respectiva;

Que, en la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se ha tomado en cuenta la Directiva Nº 007-MINSA-OGDE-V.01, para la formulación de los documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, el mismo que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados;

Que, la Dirección General ha visto por conveniente y necesario contar con un "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos que pueden emitir los Hospitales de Lima y Callao según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud; el mismo que revertirá en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa; por lo que habiéndose revisado es procedente su conformidad y correspondiente aprobación mediante Resolución Directoral;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 1022-2007/MINSA;

Con la opinión favorable del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración;

**SE RESUELVE :**

**Artículo 1ro.-** Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de los documentos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud para el Hospital Santa Rosa", el mismo que contiene IV Capítulos y que consta de 34 folios, los mismos que forman parte de la presente resolución.

...///

.../// 

**Articulo 2do.-** Promover la difusión por parte de la Oficina de Comunicaciones, del Manual aprobado en el artículo primero de la presente resolución, así como su uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, servidores y de los pacientes, familiares y publico que hacen uso del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

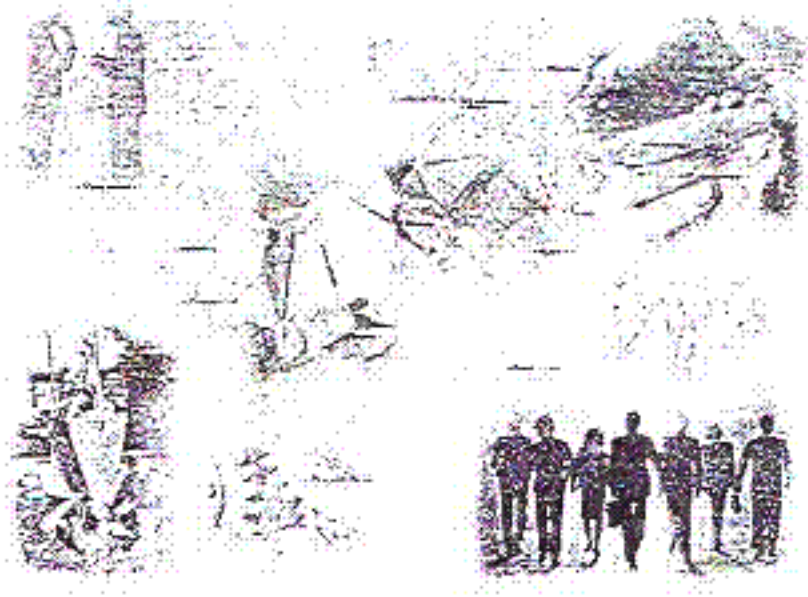
MINISTERIO DE SALUD – DIRECCION HOSPITAL SANTA ROSA – Dirección de Salud V Lima - Ciudad

DIRECCION DE SALUD V - LIMA - CIUDAD
HOSPITAL "SANTA ROSA"
Dr. Luis Alberto Zuñiga Quiroz
C.M.P. 23942
DIRECTOR GENERAL

C.c:
( ) Subdirección General
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina Ejecutiva de Administración
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Gestión de Calidad
( ) Oficina de Estadística e Informática
( ) Oficina de Seguros
( ) Departamento de Medicina
( ) Departamento de Cirugía
( ) Departamento de Pediatría
( ) Departamento de Gineco-Obstetricia
( ) Departamento de Oncología
( ) Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
( ) Departamento de Odontoestomatología
( ) Departamento de Enfermería
( ) Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
( ) Departamento de Diagnóstico por Imágenes
( ) Departamento de Farmacia
( ) Departamento de Psicología
( ) Archivo
LZQ/MACC/nem.

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS EN EL TUPA DEL MINISTERIO DE SALUD PARA EL HOSPITAL "SANTA ROSA"



Lima, Perú
2008

# INDICE

CAPITULO I INTRODUCCION

CAPITULO II OBJETIVO

CAPITULO III BASE LEGAL

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS INDICANDO LOS PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.

FICHA DE PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO Nº.1.
CONSTANCIA DE ATENCIÓN

PROCEDIMIENTO Nº.2.
CERTIFICADO DE SALUD

PROCEDIMIENTO Nº.3.
INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO

PROCEDIMIENTO Nº.4.
COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

PROCEDIMIENTO Nº.5.
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

# CAPITULO I

# INTRODUCCIÓN

La oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es una Unidad Orgánica de Asesoría del Hospital "Santa Rosa", como tal tienen dentro de sus funciones el asesoramiento y dar la conformidad de los procesos y procedimientos que le corresponde desarrollar a las unidades orgánicas.

En la actualidad las organizaciones realizan manuales de procedimientos para el adecuado desarrollo de las funciones de los miembros integrantes de la misma, sean estos funcionarios o trabajadores; contribuyendo de esta manera al optimo funcionamiento de la Organización y evitar la duplicidad de funciones y por ende la utilidad al máximo de los tiempos.

Finalmente, como parte de nuestro compromiso para la mejora de los documentos de gestión institucional la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico realizará el análisis y evaluación de las propuestas de mejora o rediseño de los procedimientos, dando mayor importancia aquellos que impulsen la simplificación y se obtenga el producto en menor tiempo.

# CAPITULO II

# OBJETIVO

El objetivo del presente Manual de Procesos y Procedimientos es contar con un instrumento que sirva para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del Plan Estratégico de Sistemas de Información del Hospital Santa Rosa.

# CAPITULO III

# BASE LEGAL

Ley Nº 27657 – Ley del Ministerio de Salud
Ley Nº 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
Ley Nº 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General
Ley Nº 29142 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2008
Decreto Supremo Nº 013-2002-SA – Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud
Decreto Supremo Nº 023-2005-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
Decreto Legislativo Nº 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
Resolución Ministerial Nº 603-2006/MINSA – Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02, para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión

Resolución Jefatural N° 109-95-INAP/DNR – Aprueba la Directiva N°002-95-INAP/DNR Lineamientos Técnicos para formular los Documentos de Gestión en un Marco de Modernización Administrativa.

# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO : PROTECCIÓN, CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

SUB PROCESO : CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

PROCEDIMIENTOS :

1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN
2. CERTIFICADO DE SALUD
3. INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO
4. COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS
5. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

# CAPITULO IV

# PROCEDIMIENTOS

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.**

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- CÓDIGO
- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
- ALCANCE
- BASE LEGAL
- ÍNDICE DE PERFORMANCE
- NORMAS O DISPOSICIONES ESPECÍFICAS U OPERATIVAS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ENTRADAS
- SALIDAS
- DEFINICIONES (GLOSARIO DE TÉRMINOS)
- REGISTROS
- ANEXOS (DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO, FORMULARIOS Y / O IMPRESOS)

# FICHA

# DE

# DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO N°.1

# CONSTANCIA DE ATENCIÓN

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | EMITIR CONSTANCIA DE ATENCIÓN | FECHA: 25/06/08 |
|---|---|---|
| | | CÓDIGO: HSR:C-01 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Emitir la Constancia de Atención, al paciente que ha recibido atención médica especializada en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- Artículo 39° y 40° Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. |

INDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Índice Días de Atención | Días | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |
| Índice de Constancias Atendidas | Constancias | Trámite Documentario | Oficina de Estadística e Informática |

$$\text{Índice de Tiempo de Atención} = \frac{\text{Número días de Atención}}{\text{Días Establecidos en el TUPA}}$$

$$\text{Índice de Constancias Atendidas} = \frac{\text{Número de Constancias}}{\text{Número de Constancias Solicitadas}}$$

NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al personal de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo(Cajero) | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas; (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud y copia para cargo, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA a la Unidad de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

| | |
|---|---|
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico Administrativo | 9. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica.<br>9.1. De estar conforme, elabora Constancia de Atención que ha recibido atención médica en el establecimiento y además debe señalar las fechas de dicha atención, acorde con los datos registrados en la Historia Clínica.<br>9.2. Caso contrario elabora Informe de No Atención. |
| | 10. Adjunta Constancia de Atención o de No Atención a la Historia Clínica, y lo entrega al Jefe de la Oficina de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Jefe de la Oficina | 11. Revisa, sella y firma Constancia de Atención o de No Atención, lo adjunta a la Historia Clínica y entrega los documentos a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 12. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.<br>13. Devuelve la Historia Clínica al Técnico en Archivo. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico de Archivo | 14. Técnico en Archivo, registra su salida en el Sistema de Historia Clínica. |
| Interesado | 15. Solicita entrega de Constancia y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 16. Ubica Constancia de Atención o Informe de No Atención, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la Constancia de Atención o Informe de No Atención al interesado. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director General del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | 75 (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Constancia de Atención. | Interesado o Representante Legal | 75 (Mensual) | Manual |
| 2. Constancia de No Atención. | Interesado o Representante Legal | 05 (Mensual) | Manual |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Constancia de Atención.**<br>Es el documento donde consta las acciones de salud que se brindó a una persona, las cuales tienen como objetivo la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que han sido efectuadas por el equipo de salud.<br>2. **Historia Clínica.**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Formato – Solicitud<br>2. Libro de Registro / Documentario<br>3. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>2. Formato – Solicitud |

# PROCEDIMIENTO N°.2

# CERTIFICADO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
Hospital General Santa Rosa

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | CERTIFICADO DE SALUD | FECHA: 25/06/08<br>CÓDIGO: HSR: C-02 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar al paciente el documento denominado "Certificado de Salud" que señala el estado de no enfermedad de una persona y la evidencia demostrada con exámenes auxiliares. |
| ALCANCE: | Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario.<br>Unidad de Economía / Caja.<br>Departamento Médico / Servicio, Secretaria, Médico Especialista.<br>Dpto. de Apoyo al Diagnóstico / Servicio de Apoyo: Técnol. Méd.Lab., Técnol. Méd. Rx. |
| MARCO LEGAL: | - Arts. 13°, 15° inciso f) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>- 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. |

| ÍNDICES DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
| Indice Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Indice Certificados de Salud | Certificados de Salud | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Índice Días de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Certificado de Salud}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Índice Certificados de Salud} = \frac{\text{Número de Certificados de Salud}}{\text{Número de Solicitudes Recibidas}}$$

## NORMAS

- Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Mesa de partes / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato con requisitos para Certificado de Salud y los pagos que tiene que realizar. |
| Interesado | 2. Acude a caja con los documentos indicados por el Técnico Administrativo de Mesa de partes. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. El personal de Caja recepciona la Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA así como los exámenes de Laboratorio y Rayos X, imprime comprobante de pago correspondiente con las copias respectivas: (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta a la Unidad de Tramite Documentario, solicitud, copia para cargo, comprobante de pago (control administrativo) y otros requisitos que establezca el TUPA. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Recepciona y verifica que documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello de recepción y fecha en la solicitud, desglosa copia de la solicitud, haciéndole entrega al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA. |

| | |
|---|---|
| | 6. Entrega solicitud y documentación adjunta a Secretaria del Departamento de Medicina. |
| Departamento de Medicina / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, entrega solicitud a Jefe de Departamento. |
| Departamento de Medicina / Jefe | 8. Recepciona la solicitud y espera los resultados de Laboratorio y Rayos X, para derivarlo al consultorio médico, para realizar el exámen clínico. |
| Interesado | 9. Acude a los Servicios de Laboratorio y Rayos X, con la copia de los comprobantes de pago y solicitud. |
| Dpto. Patología Clínica y Anatomía Patológica / Tecnólogo / Jefatura | 10. Tecnólogo recibe el Comprobante de Pago con la copia de Solicitud y realiza el procedimiento correspondiente. Devuelve los documentos para que el interesado se acerque al Servicio de Rayos X.<br>11. Los resultados son remitidos al Departamento de Medicina. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Tecnólogo Médico / Médico | 12. Tecnólogo Médico toma radiografía de tórax y entrega placa para Informe Médico Radiólogo. |
| Dpto. Diagnóstico por Imágenes Serv. Rayos X / Médico | 13. Médico Radiólogo emite Informe y lo deriva al Dpto. de Medicina. |
| Consultorio de Medicina General / Médico | 14. Al día siguiente con los resultados de laboratorio y radiografía de tórax que trae el interesado se deriva a Consultorio de Medicina General para Exámen clínico.<br>15. Médico revisa los resultados, si es favorable anota evaluación y emite certificado de salud al paciente. En caso de no ser favorable el médico solicita interconsulta al especialista según presunto diagnóstico.<br>16. Adjunta copia de Certificado de Salud o Informe de No Saludable a la Historia Clínica. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | S/D (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Certificado de Salud. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Informe de No Saludable. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. **Certificado de Salud.**<br>Es el documento en donde se expresa la situación de salud de la persona que ha sido atendida en el establecimiento de salud, en un determinado periodo de tiempo.<br>2. **Historia Clínica**<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Solicitud – Formato.<br>2. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado<br>3. Informe de no saludable.<br>3. Libro de Registro / Documentario<br>4. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>4. Solicitud – Formato<br>5. Certificado de Salud - Formato Pre-Numerado |

# PROCEDIMIENTO Nº.3

# INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO,

# PSICOLÓGICO U DONTOLÓGICO

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud |
|---|

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO | FECHA: | 25/06/08 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | HSR.C-03 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar a solicitud de parte, información respecto al estado de salud de un paciente atendido en el Hospital Santa Rosa. |
| ALCANCE: | Dirección General / Unidad de Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Unidad de Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Archivo |
| MARCO LEGAL: | • Arts. 15º inciso i) e inciso g) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>• Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>• Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. |

ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Número Días de Atención | Días | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |
| Expedientes Atendidos | Núm. de Informe Médico | Sistema Trámite Documentario | Departamento Médico (según especialidad) |

$$\text{Tiempo de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Expediente}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Informes Médicos Atendidos}}{\text{Número de Informes Médicos Recibidos}}$$

NORMAS

- Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico Administrativo de Caja. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva. |
| Interesado | 4. Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico Administrativo de Tramite Documentario. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |

# PROCEDIMIENTO N°.4

# COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud. | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | **COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS** | FECHA: | 25/06/08 |
| | | CODIGO: | HSR-C:04 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar al usuario la Copia Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud. |
| ALCANCE: | Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario<br>Oficina de Economía / Caja<br>Oficina de Estadística e Informática / Archivo<br>Fedatario institucional. |
| MARCO LEGAL: | • Arts. 15º inciso i), 29º y 44º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97.<br>• Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>• Inciso 2, del Art. 127º, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. |

| INDICES DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
| Tiempo de Atención | Núm. De Días | Sistema Trámite Documentario | Unidad de Estadística e Informática. |
| Expedientes Atendidos | Núm. de Copias de Historia Clínica o de Epicrisis | Sistema Trámite Documentario | Unidad de Estadística e Informática |

$$\text{Tiempo de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Expediente}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}} \qquad \text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Copias de Historia Clínica o Epicrisis atendidas}}{\text{Número de Solicitudes presentadas}}$$

| NORMAS |
|---|
| • Directiva Nº007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.<br>• Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud.<br>• N.T. Nº 022-MINSA/DGSP-V.02 - Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos del Sector Salud. |

| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TUPA, y se acerca a caja para cancelar por el trámite administrativo solicitado. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva y entrega al interesado para que se acerque a Trámite Documentario para que entregue la solicitud. |
| Interesado | 4. Presenta al Técnico Administrativo de Trámite Documentario la documentación según el TUPA y los comprobantes de pago. |

| | |
|---|---|
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos cumplen con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 8. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico en Archivo | 9. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica y saca fotocopia de la Historia Clínica o de la Epicrisis según sea el caso.<br>10. Registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica, y entrega a Secretaria para que sea derivado al fedatario institucional. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 11. Recepciona la historia clínica y las copias, hace cargo de los documentos para entregar al fedatario institucional. |
| Fedatario Institucional | 12. Verifica y coteja las fotocopias de la Historia Clínica con los originales, seguidamente sella y firma cada fotocopia de la Historia Clínica o de la Epicrisis.<br>13. Devuelve los documentos debidamente fedateados a secretaria de la oficina de estadística e informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 14. Recibe Historia Clínica y Fotocopias de la Historia Clínica o Epicrisis fedateada.<br>15. Entrega con cargo la Historia Clínica o Epicrisis según sea el caso al Técnico en Archivo.<br>16. Archiva temporalmente los documentos fedateados para ser entregados al interesado cuando los solicite. |
| Interesado | 17. Solicita entrega de Copia Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 18. Ubica solicitud de interesado con las Copias Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis, según sea el caso, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la Copia Fedateada de Historia Clínica o Epicrisis. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | 30 (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | 30 (Mensual) | Manual |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Constancia de Atención o Informe de No Atención. | Interesado o Representante Legal | 30 (Mensual) | Mecanizado |
| | | | |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. Historia Clínica<br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente.<br><br>2. Epicrisis<br>Es el resumen de su enfermedad que es entregado al paciente cuando éste se va de alta o es derivado. Normalmente es un documento emitido para la derivación de pacientes, informes entre médicos o informe médico de alta. Dicho documento debería incluir los datos más reseñables del historial del paciente como diagnósticos, tratamientos realizados, medicación recomendada y circunstancialmente el pronóstico. |
| REGISTROS : | 1. Formato – Solicitud |

| | |
|---|---|
| | 2. Libro de Registro / Documentario<br>3. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>2. Formato – Solicitud |

F-ORG-10.0

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
Hospital General Santa Rosa

# PROCEDIMIENTO N°.5

# CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

| PROCESO: Protección, Conservación y Rehabilitación de la Salud | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: | CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD | FECHA: | 25/06/08 |
| | | CÓDIGO: | HSR-C-05 |

| | |
|---|---|
| PROPÓSITO: | Otorgar al paciente el Certificado de Discapacidad por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud. |
| ALCANCE: | Dirección General / Trámite Documentario<br>Servicio de Medicina Física y Rehabilitación / Secretaria<br>Módulo de Enfermería.<br>Jefe de Departamento / Médico Especialista. |
| MARCO LEGAL: | • Arts. 13°, 15° inciso i) y 24° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado e 20-07-97.<br>• Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.<br>• Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45°, Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa de Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. |

| INDICES DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MED. | FUENTE | RESPONSABLE |
| Tiempo de Atención | Núm. De Días | Sistema Trámite Documentario | Servicio de Medicina Física y Rehabilitación. |
| Expedientes Atendidos | Núm. de Certificados de Discapacidad | Sistema Trámite Documentario | Servicio de Medicina Física y Rehabilitación. |

$$\text{Tiempo de Atención} = \frac{\text{Tiempo de atención del Expediente}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$$

$$\text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Certificado de Discapacidad}}{\text{Número de Solicitud de Certificado de Discapacidad Recibidos}}$$

| NORMAS |
|---|
| • Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02 – Directiva para la formulación de Documentos Técnico Normativos de Gestión Institucional.<br>• Texto Único de Procedimientos Administrativos Ministerio de Salud. |

| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
|---|---|
| Inicio | Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. |
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, asi mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo Interesado. |
| Interesado | 2. Llena la solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TUPA, y se acer a caja para cancelar por el trámite administrativo solicitado. |
| Caja / Técnico Administrativo | 3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrati establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, contr administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrati y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva y entreg al interesado para que se acerque a Trámite Documentario para que entregu la solicitud. |
| Interesado | 4. Presenta al Técnico Administrativo de Trámite Documentario la documentaci según el TUPA y los comprobantes de pago. |

| | |
|---|---|
| Trámite Documentario / Técnico Administrativo | 5. Verifica que documentos cumplen con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.<br>6. Entrega solicitud a Secretaria de Estadística e Informática. |
| Oficina de Estadística e Informática / Secretaria | 7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico en Archivo | 8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica, para derivar a Medicina Física y Rehabilitación. |
| Medicina física y rehabilitación / Técnico Enfermería | 9. Recibe Historia Clínica con solicitud adjunta del interesado y deriva a médico. |
| Medicina física y rehabilitación / Médico especialista | 10. Revisa historia clínica, verifica si corresponde atención, evalúa al interesado y si necesita evaluación por otro especialista deriva al interesado, si no, emite Certificado de Discapacidad.<br>11. Entrega documentación e Historia Clínica a Secretaria. |
| Medicina física y rehabilitación / Secretaria | 12. Recibe y registra Certificado de Discapacidad en el Cuaderno de Registro.<br>13. Archiva temporalmente el Certificado de Discapacidad hasta que el interesado lo solicite.<br>14. Entrega la Historia Clínica a Técnico en Archivo. |
| Oficina de Estadística e Informática / Técnico en Archivo | 15. Recepciona Historia Clínica, para registrar en el Sistema de Historia Clínica su reingreso. |
| Interesado | 16. Solicita entrega de Certificado de Discapacidad y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad. |
| Medicina física y rehabilitación / Secretaria | 17. Ubica Certificado de Discapacidad, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con el Certificado de Discapacidad al interesado. |
| Fin | |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo. | Interesado o Representante Legal | 06 (Mensual) | Mecanizado |
| 2. Historia Clínica | Oficina de Estadística e Informática | 06 (Mensual) | Mecanizado |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | DESTINO | FRECUENCIA | TIPO |
| 1. Certificado de Discapacidad | Interesado o Representante Legal | 06 (Mensual) | Manual |
| 2. Informe de No Discapacidad. | Interesado o Representante Legal | S/D (Mensual) | Manual |

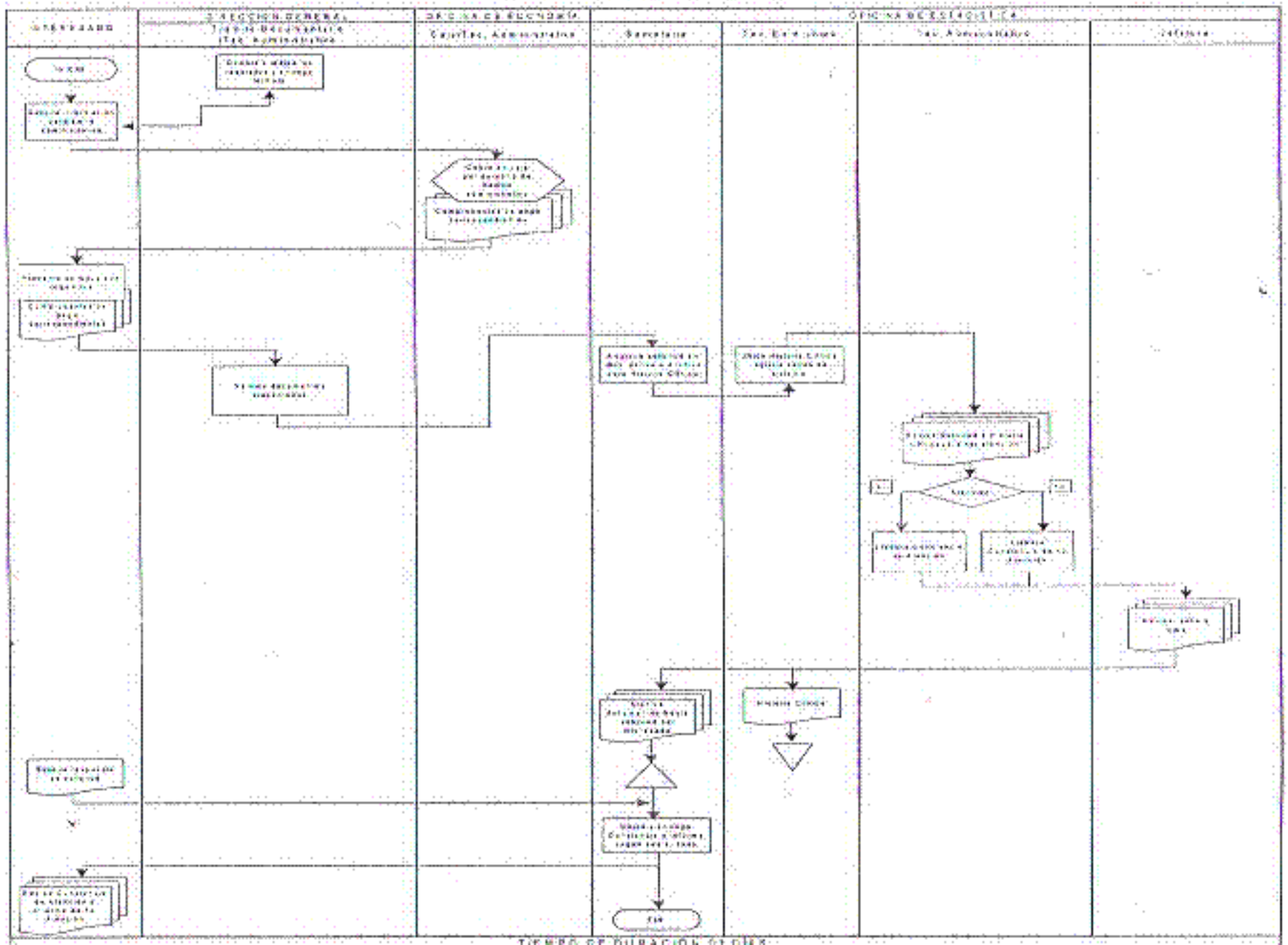
| | |
|---|---|
| DEFINICIONES: | 1. <u>Certificado de Discapacidad</u><br>Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica especializada.<br>2. <u>Historia Clínica</u><br>Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente. |
| REGISTROS : | 1. Formato – Solicitud<br>2. Libro de Registro / Documentario<br>3. Cuaderno de Registro |
| ANEXOS : | 1. Flujograma<br>2. Formato – Solicitud |

# FLUJOGRAMA

# DE

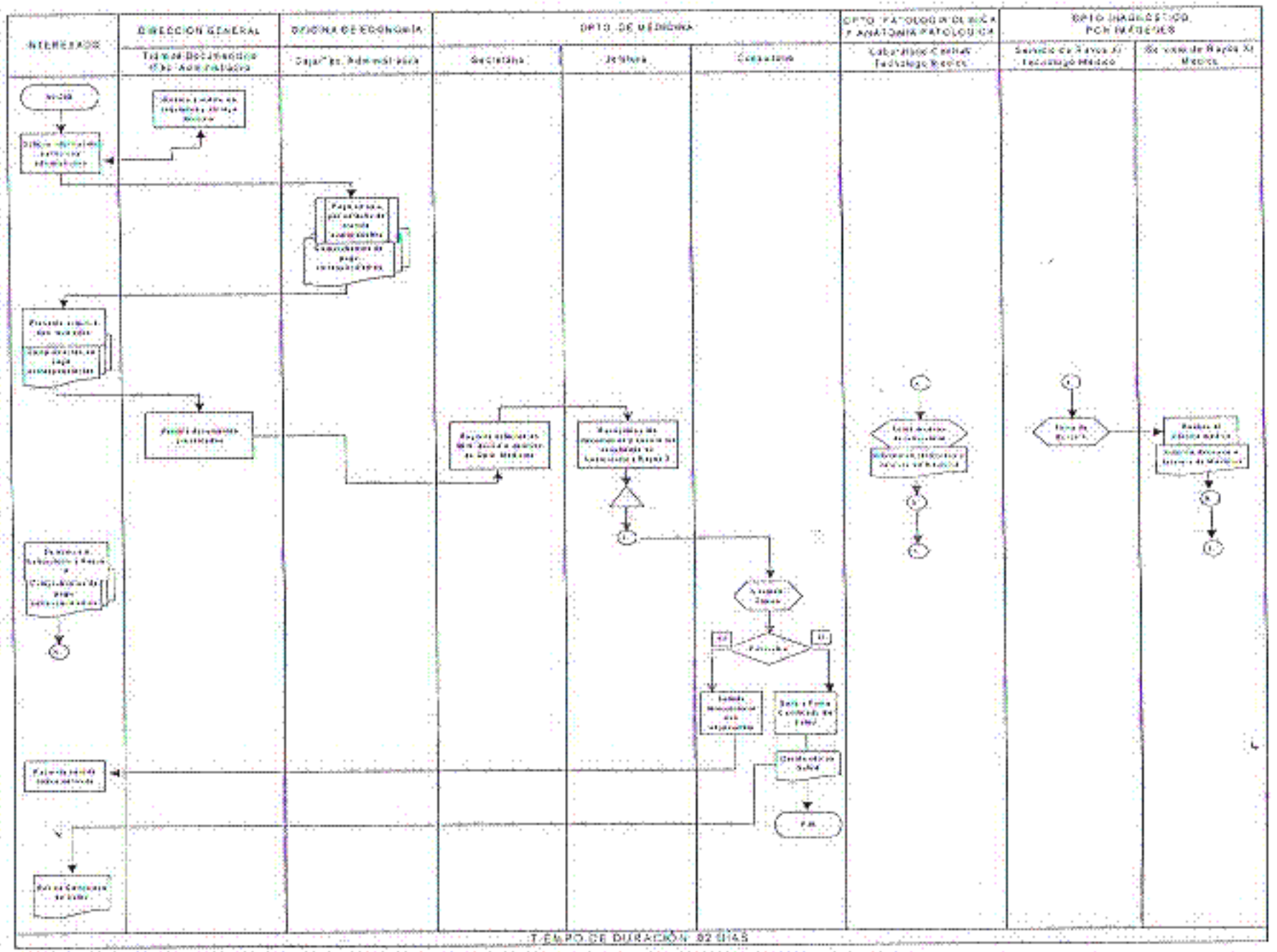
# PROCEDIMIENTOS

# PROCEDIMIENTO
# CONSTANCIA DE ATENCIÓN



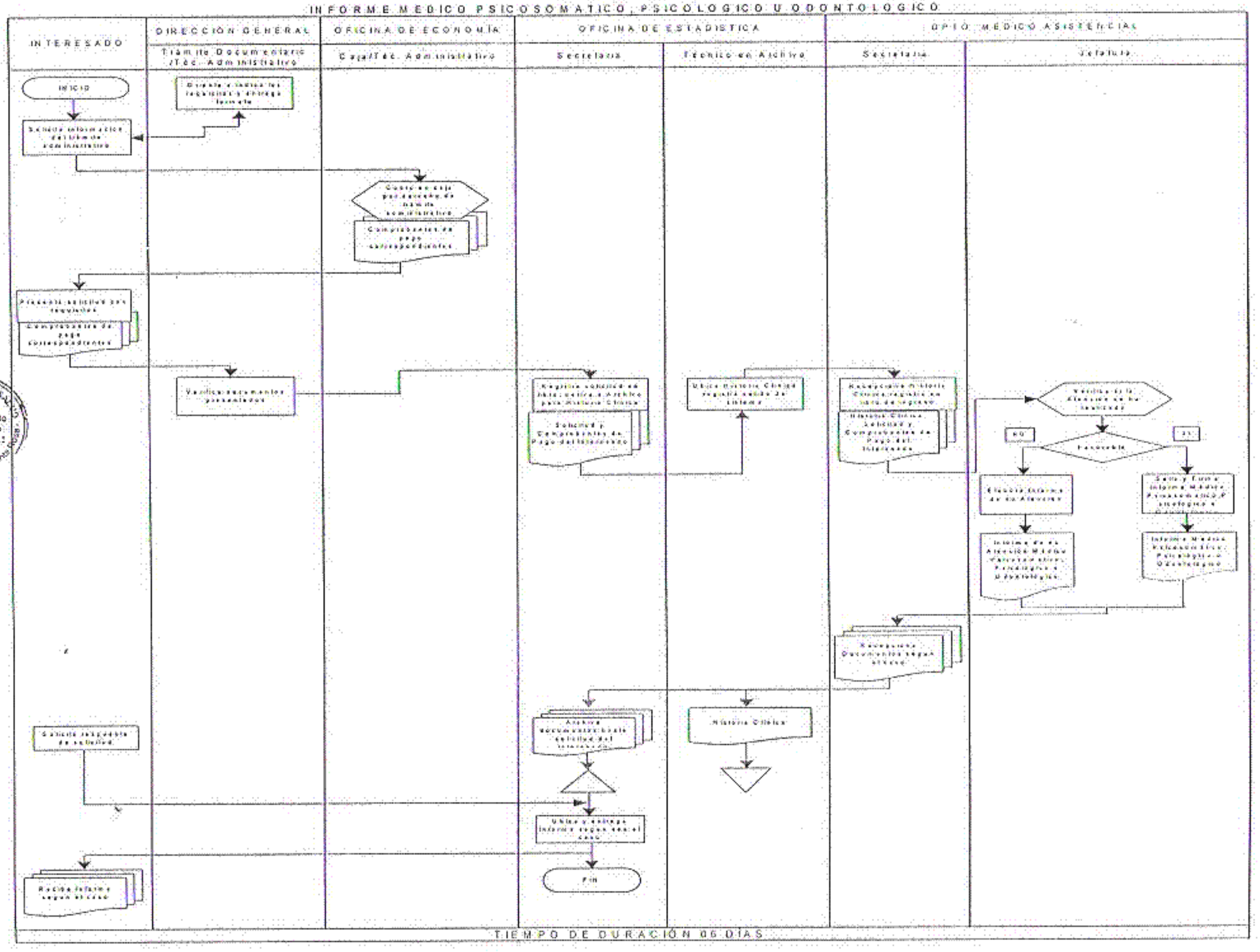

TIEMPO DE DURACIÓN 01 DÍAS

# PROCEDIMIENTO
# CERTIFICADO DE SALUD



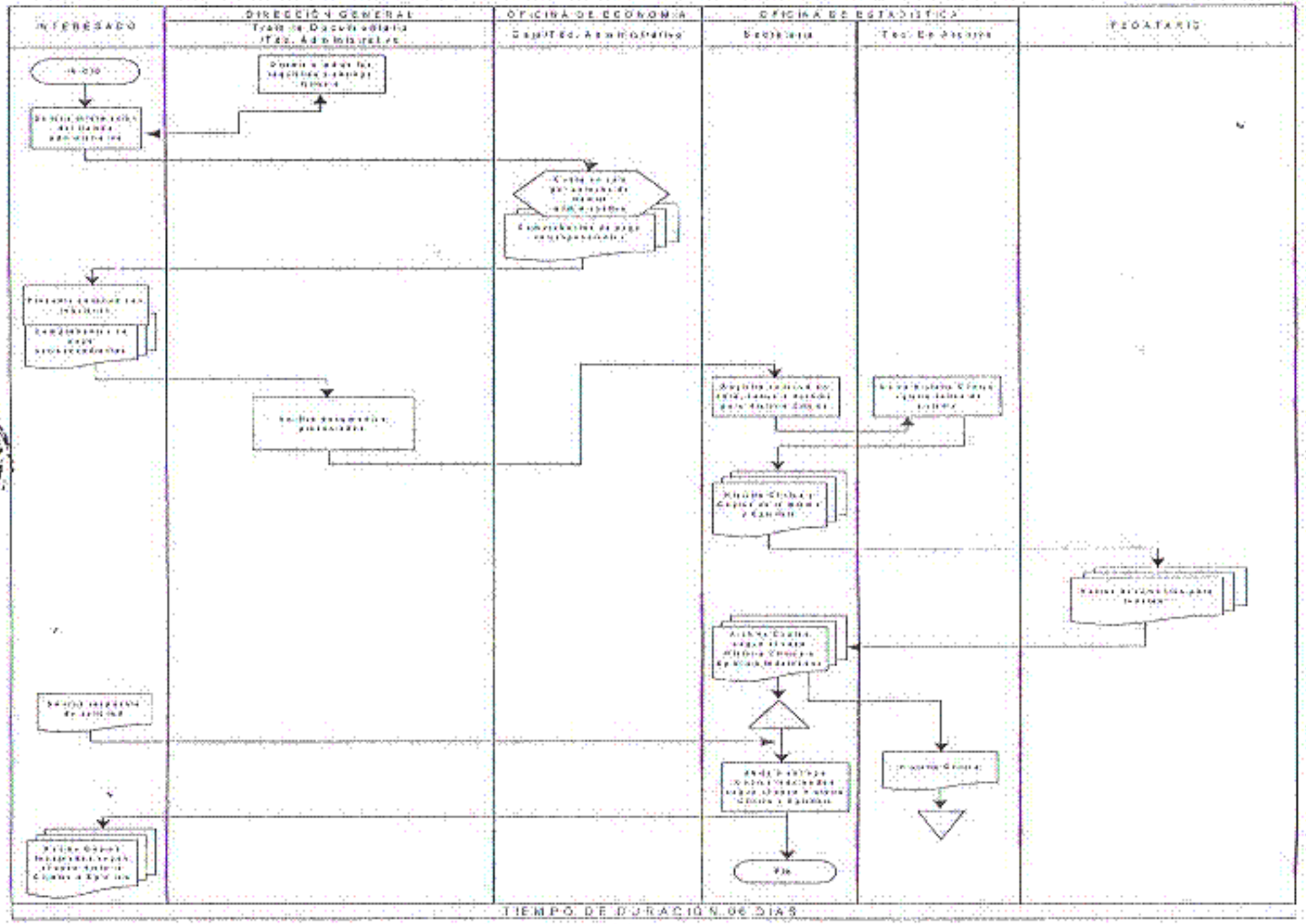

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico

# PROCEDIMIENTO
## INFORME MEDICO PSICOSOMATICO, PSICOLOGICO U ODONTOLOGICO



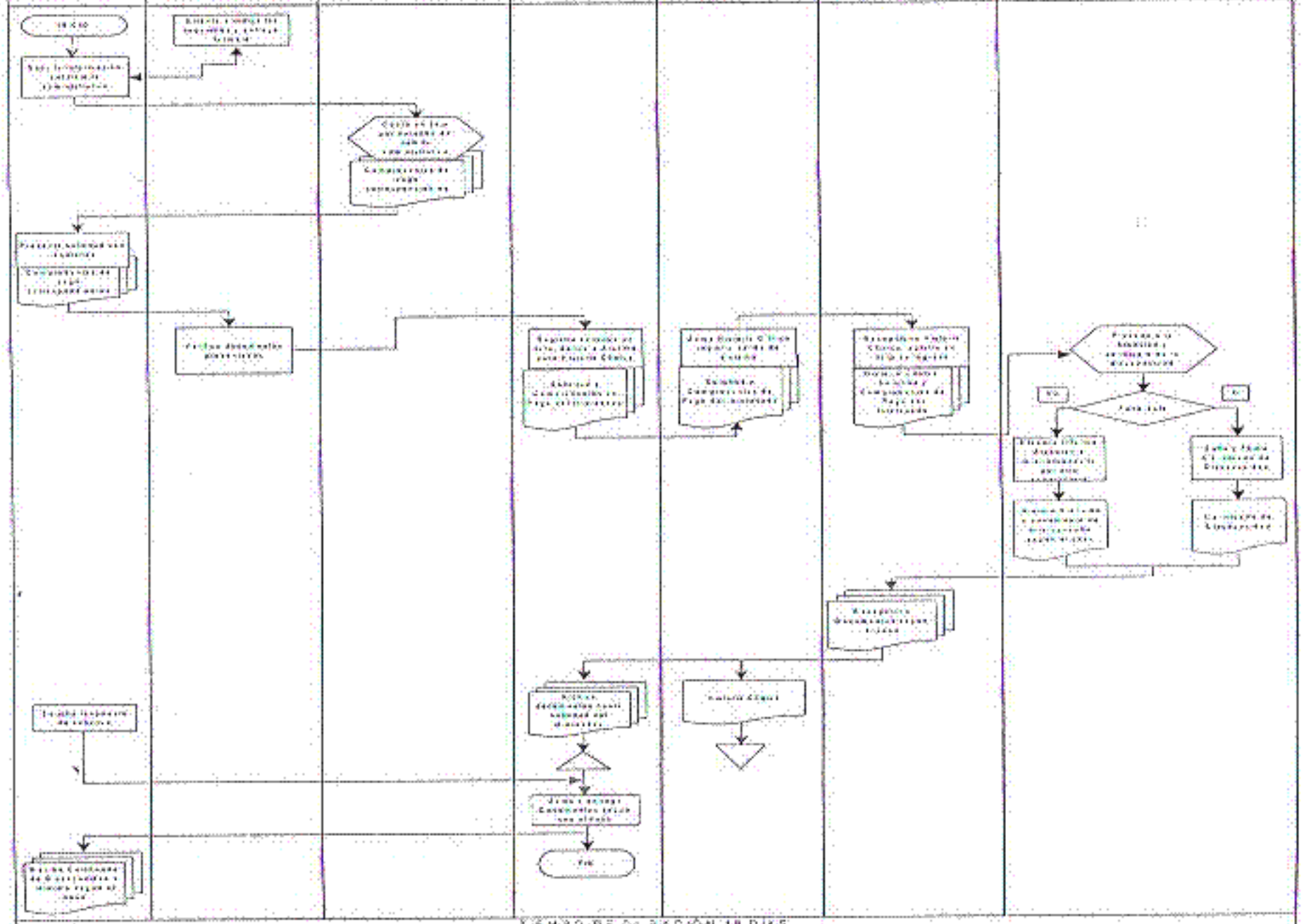

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
Hospital General Cusco

# PROCEDIMIENTO
# COPIA DE HISTORIA CLINICA O EPICRISIS



# PROCEDIMIENTO
# CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

| INTERESADO | DIRECCIÓN GENERAL | OFICINA DE ECONOMÍA | OFICINA DE ESTADÍSTICA | | BAJO DE MEDICINA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Técnico Documentalista (Aux. Administrativo) | Cajeros Administrativos | Secretaria | Técnico de Archivo | Servicio de Medicina Física y Rehabilitación (Técnico en Estadística) | Servicio de Medicina Física y Rehabilitación (Médico Especialista) |




TIEMPO DE DURACIÓN 18 DÍAS

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# Modelo de Solicitud para Constancia de Atención

SOLICITO: **CONSTANCIA DE ATENCIÓN**

Señor Director General del Hospital Santa Rosa
S.D.

Yo, _____, identificado con D.N.I._____,

Domiciliado(a) en _____,

me presento ante usted y expongo:

Que habiendo sido atendido(a), en el hospital que usted dignamente dirige, en la fecha que a continuación indico:_____ ; solicito se sirva ordenar a quien corresponda, se me emita la **Constancia de Atención** correspondiente de acuerdo a lo prescrito en el TUPA del Ministerio de Salud.

Seguro(a), de contar con su gentil atención y por ser de justicia me suscribo de usted.

Atentamente,

_____
DNI.....

Se adjunta:

Copia de D.N.I. del interesado o representante legal. ☐

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# Modelo de Solicitud para Constancia de Atención

SOLICITO: **CERTIFICADO DE SALUD**

Señor Director General del Hospital Santa Rosa
S.D.

Yo, _____, identificado con D.N.I._____,

Domiciliado(a) en _____,

me presento ante usted y expongo:

Que, siendo necesario para el siguiente motivo:

☐ Trabajo ☐ Viaje ☐ Estudios

Solicito se sirva ordenar a quien corresponda, se me emita el Certificado de Salud correspondiente de acuerdo a lo prescrito en el TUPA del Ministerio de Salud.

Seguro(a), de contar con su gentil atención y por ser de justicia me suscribo de usted.

Atentamente,

_____
DNI.....

Se adjunta:

Copia de D.N.I. del interesado o representante legal. ☐

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# MODELO DE CERTIFICADO DE SALUD

## CERTIFICADO DE SALUD

N°0000001

SE EXTIENDE EL PRESENTE CERTIFICADO DE SALUD, PARA EXPRESAR LA SITUACIÓN DE SALUD DEL SOLICITANTE , QUE HA SIDO ATENDIDO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, POR EL MEDICO QUE SUSCRIBE, CON APOYO DE LOS EXAMENES AUXILIARES CORRESPONDIENTES:

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____ N° HISTORIA CLÍNICA: _____

DIRECCIÓN: _____

HISTORIAL MÉDICO: INDICAR SI O NO

¿Ha tenido tuberculosis? ☐ ¿Tumores? ☐ ¿Enfermedades cardiacas? ☐

¿Enfermedades hepáticas? ☐ ¿Enfermedades sexuales? ☐

¿Neuropatía? ☐ ¿Enfermedades mentales? ☐ ¿Otras enfermedades contagiosas? ☐ ¿Alcoholismo o consumo de estupefacientes? ☐

¿Alguna enfermedad genética? ☐ ¿Alguna operación? ☐

EXPLORACIÓN FÍSICA:

Estatura: _____ m Peso: _____ kg Tensión arterial: _____ Visión: Izquierdo _____ Derecho ____

EN LOS SIGUIENTES PUNTOS INDICAR: NORMAL - ANORMAL

Oído: Izquierdo: _____ Derecho: _____ Corazón: _____ Hígado: _____

Pulmón: _____ Linfa: _____ Tiroides: _____ Sistema nervioso: _____

Análisis de sangre: fecha del análisis: _____

Análisis de sangre rutinario: _____ HbsAg: _____

INDICAR NEGATIVO O POSITIVO

Función hepática: _____ Análisis de orina rutinario: _____ Análisis de VIH: _____

Paciente toma alguna medicación _____ Con qué finalidad _____

RESULTADO DEL EXAMEN MÉDICO (INDICAR FAVORABLE O DESFAVORABLE

Existen elementos físicos, mentales o psicológicos del solicitante _____

El estado de salud del solicitante es _____

Firma del médico: _____

Número de colegiado: _____

Fecha: _____

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# Modelo de Solicitud para Informe Médico Psicosomático, Psicológico u Odontológico

SOLICITO: **Informe Médico Psicosomático, Psicológico u Odontológico**

Señor Director General del Hospital Santa Rosa
S.D.

Yo, _____, identificado con D.N.I._____,

Domiciliado(a) en _____,

me presento ante usted y expongo:

Que habiendo sido atendido(a), en el hospital que usted dignamente dirige, en la fecha que a continuación indico:_____; solicito se sirva ordenar a quien corresponda, se me emita **Informe Médico Psicosomático, Psicológico u Odontológico** correspondiente de acuerdo a lo prescrito en el TUPA del Ministerio de Salud.

Seguro(a), de contar con su gentil atención y por ser de justicia me suscribo de usted.

Atentamente,

_____
DNI.....

Se adjunta:

Copia de D.N.I. del interesado o representante legal. ☐

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

# Modelo de Solicitud para Copia de Historia Clínica o Epicrísis

SOLICITO: **Copia de Historia Clínica o Epicrísis**

Señor Director General del Hospital Santa Rosa
S.D.

Yo, _____, identificado con D.N.I._____,

Domiciliado(a) en _____,

me presento ante usted y expongo:

Que habiendo sido atendido(a), en el hospital que usted dignamente dirige, en la fecha que a continuación indico:_____; solicito se sirva ordenar a quien corresponda, se me extienda **Copia fedateada de mi Historia Clínica o Epicrísis** de acuerdo a lo prescrito en el TUPA del Ministerio de Salud.

Seguro(a), de contar con su gentil atención y por ser de justicia me suscribo de usted.

Atentamente,

_____
DNI.....

Se adjunta:

Copia de D.N.I. del interesado o representante legal. ☐