



Resolución Directoral

Lima, 25 de Octubre del 2019

VISTO:

EL MEMORANDO N°757-2019-MINSA-HSR-OEI, presentado por el Jefe de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Santa Rosa, en el que remite su Manual de Procedimientos para el otorgamiento de Citas de Consultorios Externos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y por tanto responsabilidad del Estado regularla y promoverla;

Que, mediante Decreto Legislativo N°1161, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y establece en su Artículo 12°, inciso "a) Formular, proponer, implementar, ejecutar, supervisar y evaluar la política sectorial relacionada a la organización y gestión de la prestación de servicios de salud, al acceso a la atención y al aseguramiento en salud";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA, del 21 de diciembre de 2017, se aprueba la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM-MINSA "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos y Procedimientos en el Ministerio de Salud";

Que, mediante Memo Circ. N° 014-2019-HSR-OEPE/MINSA, del 11 de febrero de 2019, se realiza la programación de Talleres para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Hospital Santa Rosa, en el que se impartieron la metodología de su formulación en el marco del proceso de modernización del aparato estatal;

Que, mediante Resolución Directoral N° 048-2019-DG-HSR-MINSA, del 19 de febrero 2019, se aprueba el Mapa de Procesos de Nivel 0, del Hospital Santa Rosa, dando inicio de la Gestión por Procesos en el Hospital;

Se han realizado reuniones de trabajo con la Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática, para la verificación y modificación de la propuesta del Manual de Procedimientos, acorde a los lineamientos de la Gestión por Procesos y Procedimientos del MINSA, según Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA;





En ese sentido, esta Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, luego de su revisión, opina favorablemente para la aprobación del Manual de Procedimientos para el otorgamiento de Citas de Consultorios Externos de la Oficina de Estadística e Informática, mediante INFORME N°061-2019-OEPE-HSR/MINSA;

Con las visaciones del Director adjunto, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Oficina de Estadística e Informática y la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Santa Rosa;

De conformidad a la Ley N°26842, Ley General de Salud, y Resolución Ministerial N°1022-2007/MINSA, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el **Manual de Procedimientos (MAPRO) para el otorgamiento de Citas de Consultorios Externos del Hospital Santa Rosa**, en el marco legal del presente considerando, el mismo que consta de catorce (14) páginas y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- La Oficina de Estadística e Informática será la encargada de su cumplimiento, supervisión y evaluación del presente Manual de Procedimientos.

Artículo 3°.- Publíquese la presente resolución en el Portal de Transparencia Estándar del Hospital Santa Rosa.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



c.c. Director Adjunto
Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
Oficina de Estadística e Informática
Oficina de Asesoría Jurídica
Portal de Transparencia Estándar
OZV/CWHV/PABC/nem.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS DE CONSULTORIOS EXTERNOS

RUBRO	A CARGO DE	VºBº	FECHA
ELABORACIÓN	BACH. ING. JOHNNY SILVA GARCIA		
REVISIÓN	LIC. CARLOS ZELAYA VALLVÉ		
APROBADO	MC. PERCY ALI BALABARCA CRISTOBAL		



CONTENIDO

	<u>Nº Página</u>
SIGLAS Y DEFINICIONES	3
BASE LEGAL	4
I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO Y FLUJOGRAMA	5 - 14





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Código:

Versión:

Página:

1.0

3

SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLA O TÉRMINO	DEFINICIONES
RM	Resolución Ministerial
RD	Resolución Directoral
MINSA	Ministerio de Salud
HC	Historia Clínica
HSR	Hospital Santa Rosa
FUA	Formato Único de Atención
SIS	Sistema Integral de Salud



BASE LEGAL

- Ley N° 26862 Ley General de la Salud.
- Ley N° 27444 Ley General de Procedimientos Administrativos.
- Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Administración Pública.
- Ley N° 27876 Ley que modifica la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 28175 Ley Marco del Empleo Público.
- Decreto Legislativo N° 276 Ley de Las Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 001-2002-SA, que aprueba el “Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud - TUPA.
- Decreto Supremo N° 013-2002-SA, Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM- Aprueban la POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.
- Decreto Supremo N° 1022 – 2007 / MINSa aprueba reglamento de Organización y Funciones del Hospital”.
- Decreto Supremo N° 00590 – PCM Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSa, APRUEBAN DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 245-PGPPM/. LINEAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL MINISTERIO DE SALUD.



I. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		CÓDIGO			
Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo - Presencial					
NIVEL 0	PS. 0.6. Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano				
NIVEL 1	PS. 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano.				
OBJETIVO	Brindar mayor amplitud de servicios a los usuarios para la emisión de citas.				
ALCANCE	Las oficinas Seguros, Economía y Estadística e Informática				
MARCO LEGAL					
RESPONSABLE	Oficina de Estadística e Informática				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	TIEMPO	EJECUTOR	ORGANO / UNIDAD ORGANICA
01	El Usuario se presenta al HSR para sacar una cita de manera presencial			Usuario	HSR
02	El Usuario solicita usar el ATM para sus citas. Pasa al Flujograma 1.1			Usuario	HSR
03	Verifica los datos del Usuario con el DNI	DNI		Técnico Administrativo	Ventanilla Única
04	Consulta si Usuario es SIS: SI, pasa a la actividad 05 NO, pasa a la actividad 07			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
05	Se verifica que esté habilitada la especialidad de la cita a solicitar			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
06	Se encuentra habilitada: SI, pasa a la actividad 09 NO, pasa al Flujograma 1.2			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
07	Es usuario nuevo o continuador Si, se pasa a la actividad 09 NO, pasa a la actividad 08			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
08	Se ingresan los datos del Usuario y se genera la HC	Historia Clínica		Técnico Administrativo	Ventanilla Única
09	Emisión del código para cancelación de la cita	Código		Técnico Administrativo	Ventanilla Única
10	Pertenece al SIS, SI, pasa a la actividad 11 NO, pasa a la actividad 12			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
11	Se emite la cita	Cita SIS		Técnico Administrativo	Ventanilla Única
12	Se procede a Caja para realizar el pago en efectivo o con tarjeta	Cita Médica		Cajero	Caja
OTROS					
REGISTROS					
ANEXOS	Flujograma del Procedimiento, Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo - Canal Presencial				





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

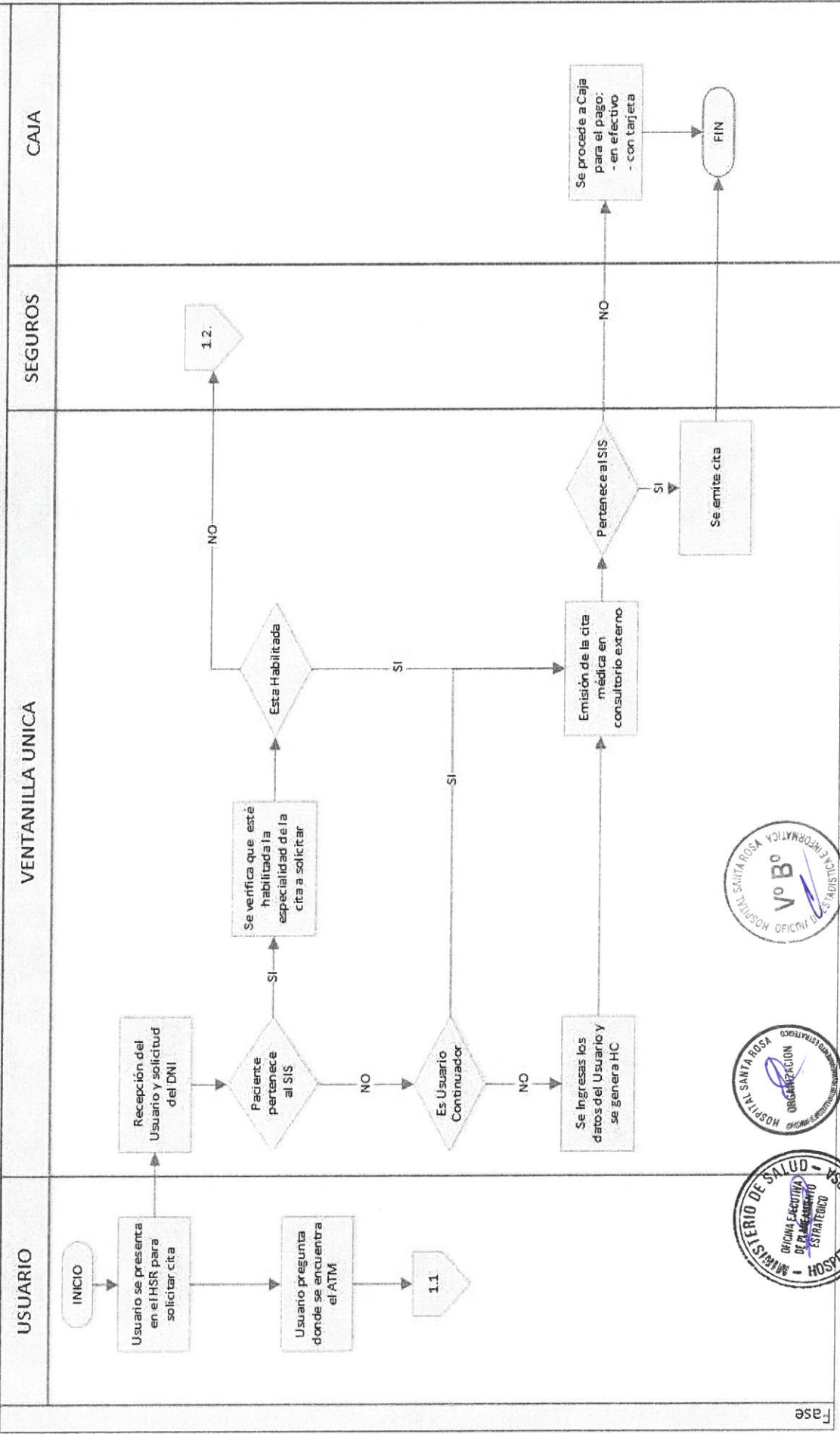
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Código:

Versión: 1.0

Página: 6

Flujograma del procedimiento de Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – Presencial



Fase



J. SILVA G.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					CÓDIGO
Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo - ATM					
Nivel 0	PS. 0.6. Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano				
Nivel 1	PS. 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano.				
OBJETIVO	El presente proceso tiene por finalidad ordenar los pasos a seguir para las validaciones necesarias para la emisión de una cita, ordenando las funciones y responsables en el proceso, en camino a brindar mayor amplitud de servicios a los usuarios para la emisión de citas.				
ALCANCE	Las oficinas Economía y Estadística e Informática				
MARCO LEGAL					
RESPONSABLE	Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Admisión Principal				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	TIEMPO	EJECUTOR	ORGANO / UNIDAD ORGANICA
01	El Usuario se dirige al ATM			Usuario	ATM / HSR
02	Usuario debe contar con registro en la plataforma Web del HSR			Usuario	ATM / HSR
03	Se genera la cita en el ATM	Cita médica		ATM	ATM / HSR
04	Se Ingresa N° DNI Selección de la Especialidad Selección del Médico Selección del Horario	Código		ATM	ATM / HSR
05	Se cancela en efectivo o con tarjeta Efectivo pasa a la actividad 7 Tarjeta pasa a la actividad 6			ATM	ATM / HSR
06	El ATM emite el voucher de cita y pago realizado	Cita		ATM	ATM / HSR
07	Se efectúa la cancelación y emite voucher de pago	Voucher de cancelación y cita		Cajero	Tesorería /Oficina de Economía
OTROS					
REGISTROS					
ANEXOS	Flujograma 1.1 del Procedimiento de Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo - ATM				





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

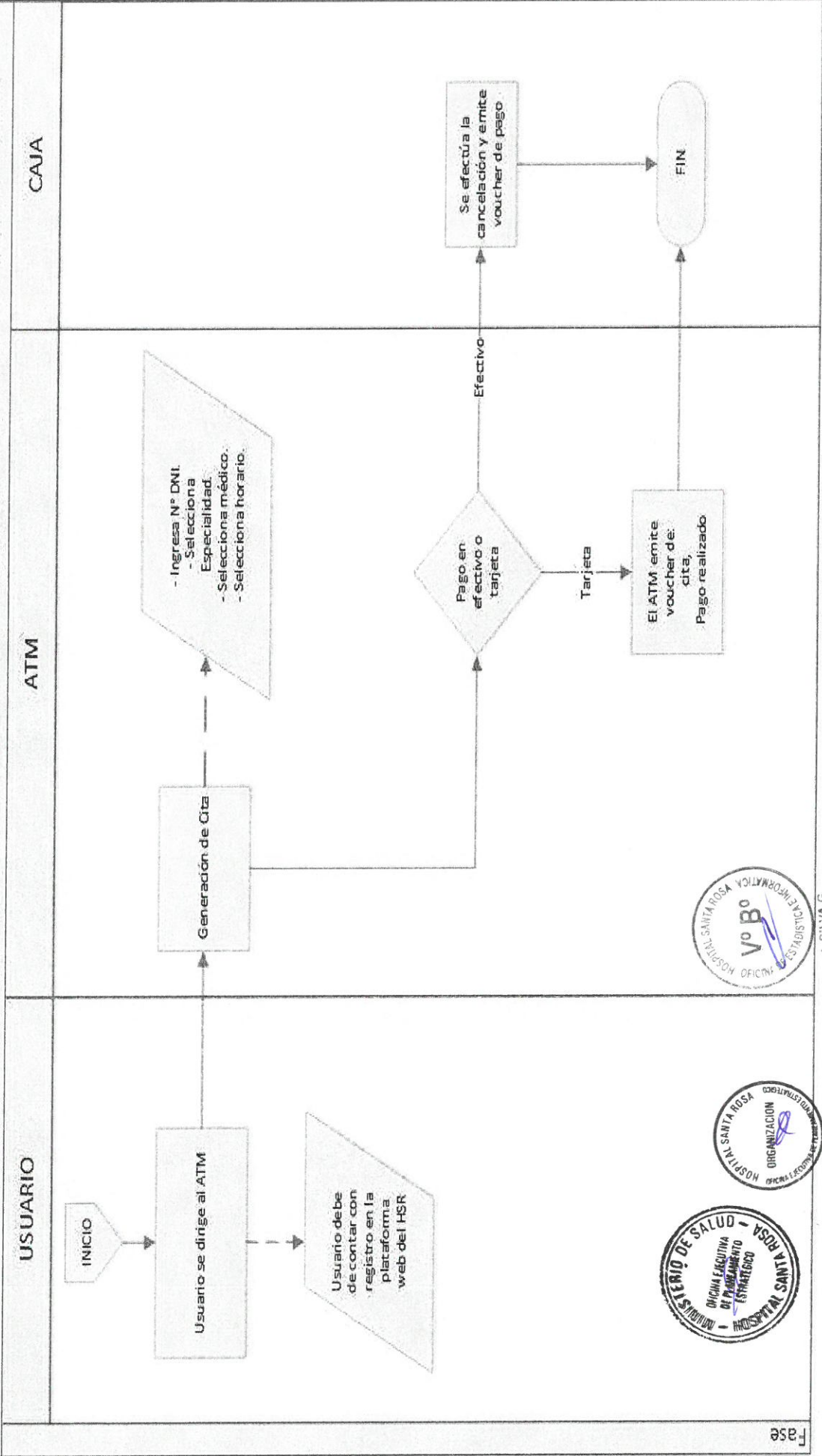
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Código:

Versión: 1.0

Página: 8

1.1. Flujoograma del procedimiento de Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – ATM



FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						CÓDIGO
Flujograma 1.2 Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo - SIS						
Nivel 0	PS. 0.6. Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano					
Nivel 1	PS. 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano.					
OBJETIVO	El presente proceso tiene por finalidad ordenar los pasos a seguir para las validaciones necesarias para la emisión de una cita, ordenando las funciones y responsables en el proceso, en camino a brindar mayor amplitud de servicios a los usuarios para la emisión de citas.					
ALCANCE	Las oficinas Economía y Estadística e Informática					
MARCO LEGAL						
RESPONSABLE	Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Admisión Principal					
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS						
Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	TIEMPO	EJECUTOR	ORGANO / UNIDAD ORGANICA	
01	Usuario llega al Hospital Santa Rosa			Usuario	Hospital Santa Rosa	
02	Se detecta si es paciente SIS y su especialidad no está habilitada			Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
03	Se Verifica la Hoja de Referencia			Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
04	Se llenó la hoja correctamente SI, pasa a la actividad 05 NO, pasa a la actividad 07	Hoja de Referencia		Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
05	Valida la referencia y captura la información			Personal Of. Seguros	Seguros	
06	Procede la validación SI, pasa a la actividad 8 NO, pasa a la actividad 7			Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
07	Se devuelve al paciente con su hoja de referencia a su Centro de Salud para buen llenado.			Usuario	Hospital Santa Rosa	
08	Se solicita el DNI y se ingresa al sistema.			Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
09	Es usuario nuevo SI, pasa a la actividad 10 No, pasa a la actividad 11			Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
10	Se Ingresan los datos del Usuario y se genera HC	HC		Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
11	Se Otorga la cita médica en consultorio externo	Cita Médica		Técnico Administrativo	Ventanilla Única	
OTROS						
REGISTROS						
ANEXOS	Flujograma 1.2 Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo - SIS					





PERÚ

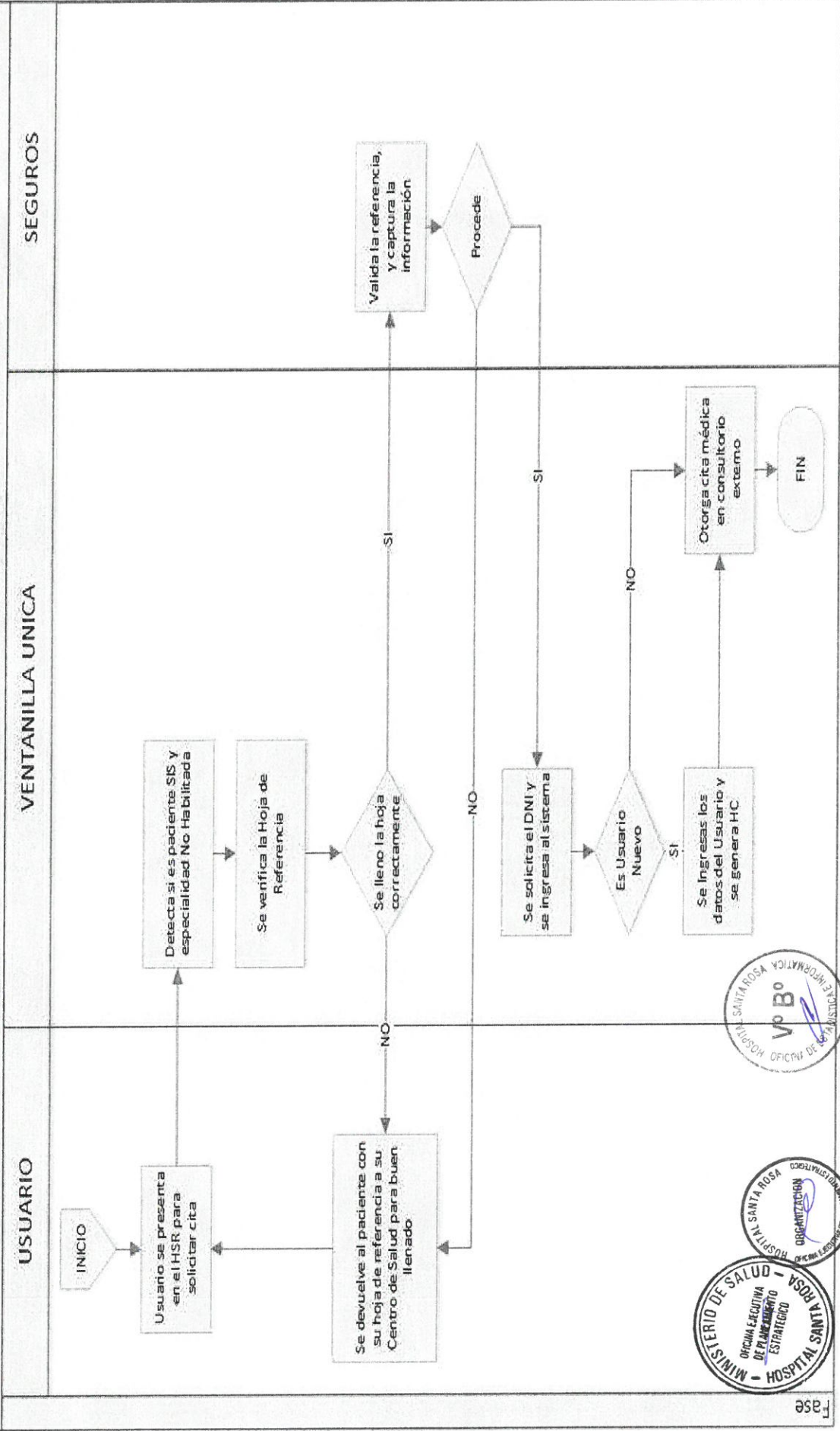
Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Código:
Versión: 1.0
Página: 10

1.2. Flujoograma del procedimiento de Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – SIS



J. SILVA G

Fase



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Código:

Versión: 1.0

Página: 11

FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					CÓDIGO
Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – WEB y APP					
Nivel 0	PS. 0.6. Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano				
Nivel 1	PS. 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano.				
OBJETIVO	El presente proceso tiene por finalidad ordenar los pasos a seguir para las validaciones necesarias para la emisión de una cita, ordenando las funciones y responsables en el proceso, en camino a brindar mayor amplitud de servicios a los usuarios para la emisión de citas.				
ALCANCE	Las oficinas Economía y Estadística e Informática				
MARCO LEGAL					
RESPONSABLE	Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Admisión Principal				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	TIEMPO	EJECUTOR	ORGANO / UNIDAD ORGANICA
01	Ingreso al link para las Citas Web dentro de la página del HSR y el APP en los caso de los celulares.			Usuario	CASA
02	Generación de la Cita	Pre Cita		Usuario	CASA
03	- Debe estar registrado en el aplicativo - DNI - Selecciona la Especialidad - Selecciona al Médico - Selecciona el Horario			Usuario	CASA
04	Se brinda código para la cancelación de la reserva de cita o Paga con tarjetas en el sistema.	Código		Usuario	CASA
05	Usuario indica que ha realizado tramite de cita Web o por APP			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
06	Se verifica si se encuentra la cita por pagar			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
07	La cita esta cancelada SI, pasa a la actividad 11 NO, pasa a la actividad 8			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
08	Se solicita el código de la emisión de reserva de cita y se paga			Técnico Administrativo	Caja
09	La cancelación se puede hacer en efectivo o con tarjeta.			Técnico Administrativo	Caja
10	Se emite voucher de pago y se envía a consultorio asignado.			Técnico Administrativo	Caja
11	Se envía a consultorio asignado	Cita médica		Técnico Administrativo	Caja
OTROS					
REGISTROS					
ANEXOS	Flujograma del Procedimiento, Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – WEB y APP				





PERÚ

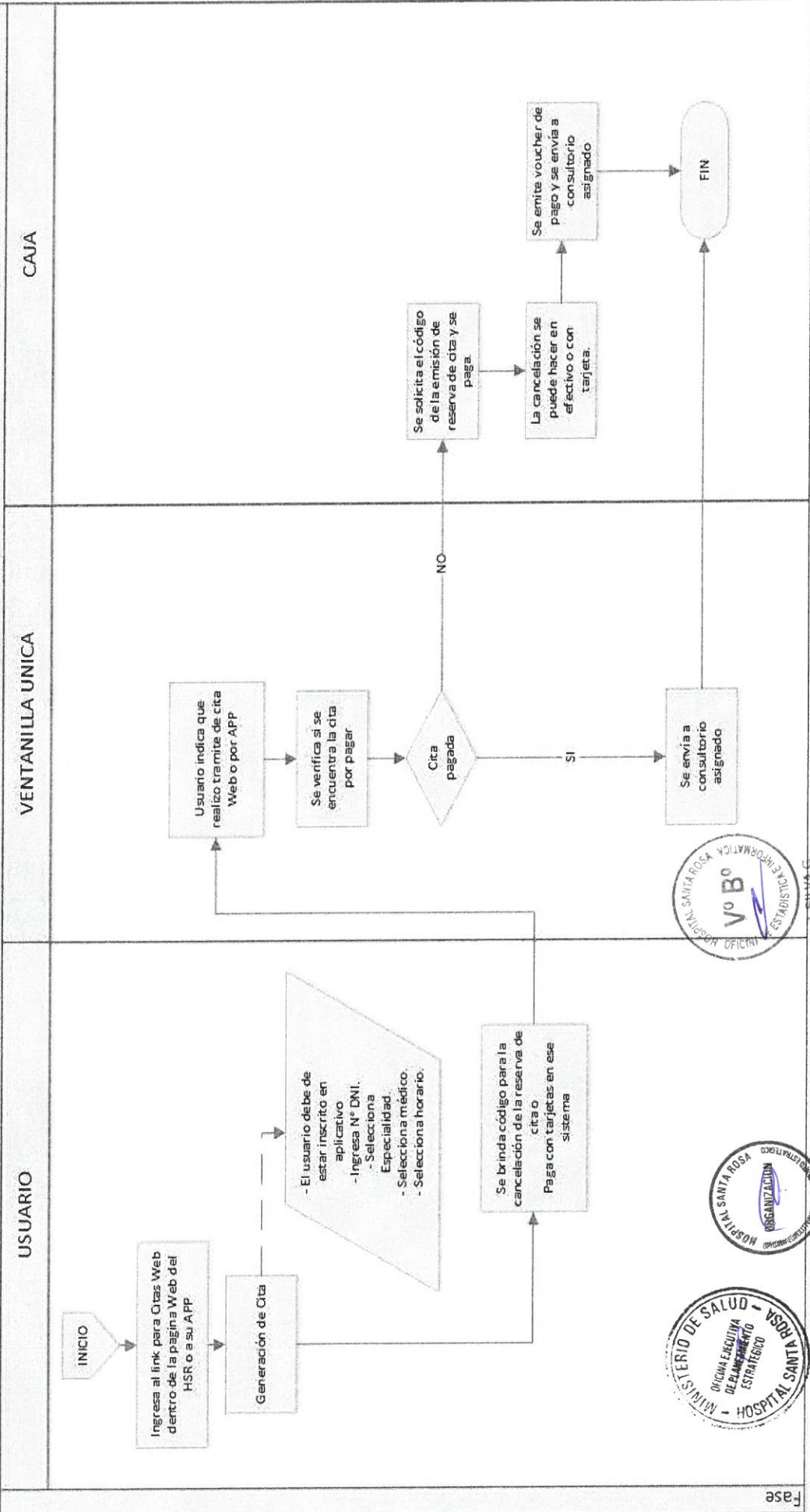
Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Código:
Versión: 1.0
Página: 12

Flujograma del procedimiento de Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – Canal WEB, APP



Fase

FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		CÓDIGO
Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – Central Telefónica		

Nivel 0	PS. 0.6. Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
Nivel 1	PS. 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano.
OBJETIVO	El presente proceso tiene por finalidad ordenar los pasos a seguir para las validaciones necesarias para la emisión de una cita, ordenando las funciones y responsables en el proceso, en camino a brindar mayor amplitud de servicios a los usuarios para la emisión de citas.
ALCANCE	Las oficinas Seguros, Economía y Estadística e Informática
MARCO LEGAL	
RESPONSABLE	Oficina de Estadística e Informática / Unidad de Admisión Principal

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
-------------------------------	--	--	--	--	--

Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	TIEMPO	EJECUTOR	ORGANO / UNIDAD ORGANICA
01	Llama a la central de citas por teléfono del HSR			Usuario	CASA
02	Generación de la Reserva Cita	Pre Cita		Usuario	CASA
03	<ul style="list-style-type: none"> - Debe ser continuador - No debe ser SIS - DNI - Selecciona la Especialidad - Selecciona al Médico - Selecciona el Horario 			Usuario	CASA
04	Se brinda código para la cancelación de la reserva de cita.	Código		Usuario	CASA
05	Usuario indica que realizo tramite de cita por teléfono			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
06	Se verifica si se encuentra la cita por pagar			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
07	La cita está pagada SI, pasa a la actividad 8 NO, pasa a la actividad 9			Técnico Administrativo	Ventanilla Única
08	Se envía a consultorio asignado	Cita Médica		Técnico Administrativo	Ventanilla Única
09	Se solicita el código de la Reserva de Cita y se paga.	Reserva		Técnico Administrativo	Caja
10	La cancelación se puede hacer en efectivo o con tarjeta	Cancelación		Técnico Administrativo	Caja
11	Se emite voucher de pago y se envía a consultorio asignado	Cita médica y voucher		Técnico Administrativo	Caja

OTROS	
-------	--

REGISTROS	
ANEXOS	Flujograma del Procedimiento, Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – Central telefónica





PERÚ

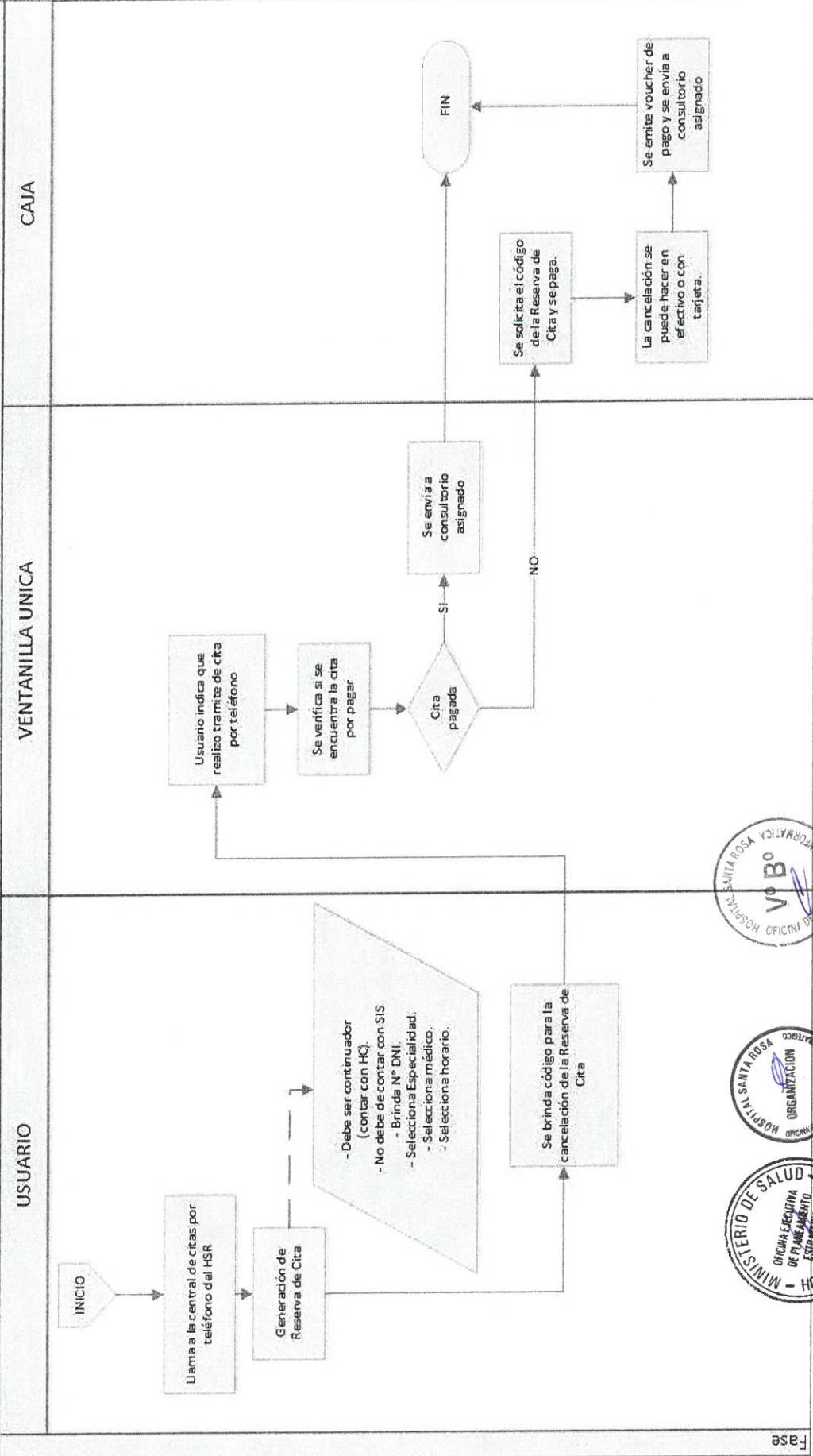
Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Código:
Versión: 1.0
Página: 14

Flujograma del procedimiento de Otorgamiento de Citas de Consultorio Externo – Central Telefónica



Fase