



## Resolución Directoral

Lima, 19 de Agosto del 2014

**VISTO:**

EL INFORME N°077-2015-HSR-OEPE, de fecha 10 de Julio del 2015, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Servicio Social del Hospital "Santa Rosa".



T. QUINTANA C.

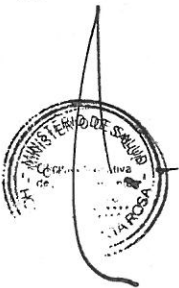
**CONSIDERANDO:**

Que, el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Servicio Social, ha sido elaborado tomando como base la Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA;



A. YNGAM

Que, el numeral 5.6.7 de la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02, establece que los Jefes de las Unidades Orgánicas deberán evaluar el Manual de Procesos y Procedimientos por lo menos una vez al año, debiendo ejecutarse las modificaciones, siguiendo las mismas normas y procedimientos que han sido establecidas para su formulación y aprobación;



Que, mediante Nota Informativa N°028-2015-DSS-HSR-IGSS, de fecha 26 de Junio de 2015 el Departamento de Servicio Social, remite a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico el Manual e Procesos y Procedimientos (MAPRO) para su revisión y aprobación;

Que, mediante Informe de visto, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico eleva a la Dirección General el documento denominado Manual de Procesos y Procedimientos, el cual ha sido elaborado con la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-

V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", a efectos que se apruebe y aplique por el Departamento de Servicio Social; del Hospital Santa Rosa;

De conformidad con la Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", de acuerdo a las funciones de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, consignadas en el inciso f) del Artículo 8° de la Resolución Ministerial N°1022-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Santa Rosa;

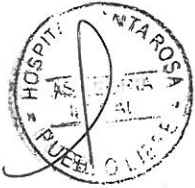
Con la visación del Sub Director General, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Santa Rosa;



T. QUINTANA C.

**SE RESUELVE:**

**Primero.- APROBAR el "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS" (MAPRO) del Departamento de Servicio Social del Hospital "Santa Rosa"; el mismo que contiene Veintidós (23) folios debidamente visados, y que en anexo adjunto forma parte de la presente Resolución.**



A. YINGAM

**Segundo.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la publicación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Social del Hospital Santa Rosa, en la página web de la entidad en mención.**

**Tercero.- La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de su expedición.**



Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

  
PERÚ INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HOSPITAL SANTA ROSA  
CÉSAR AUGUSTO TEJADA BECHI  
DIRECTOR GENERAL (E)  
C.M.P. 26711 R.N.E. 21539





PERÚ

Ministerio  
de Salud

HOSPITAL  
SANTA ROSA

“AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION”



**HOSPITAL SANTA ROSA**

**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**DEPARTAMENTO DE  
SERVICIO SOCIAL**

**AÑO - 2015**

## INDICE

- **Capítulo I**      **Introducción**
- **Capítulo II**     **Objetivo del Manual**
- **Capítulo III**    **Base Legal**
- **Capítulo IV**    **Inventario de Procedimientos**
- **Capítulo IV**    **Ficha de Descripción de Procedimientos**



1. Valoración Social en UPS Emergencia
  - 1.1. Valoración Socio – Económica
  - 1.2. Valoración Socio - Familiar
2. Valoración Social en UPS Consulta Externa:
  - 2.1. Valoración Socio – Económica
  - 2.2. Valoración Socio – Familiar
3. Valoración Social de la UPS Hospitalización
  - 3.1. Valoración Socio – Económica
  - 3.2. Valoración Socio - Familiar
4. UPS de Servicio Social Familiar.  
Intervención en la participación comunitaria

**Responsable**

Lic. TS Haydee Barrera LLaja  
Jefe Dpto. de Servicio Social

**Colaboradores**

Lic. TS Carmen Fernández Prada Gálvez  
Lic. TS Alicia Dávila Ramírez  
Lic. TS Adela Fernández de Urday  
Lic. TS María Castro Haro  
Lic. TS Carmen Linares Quintanilla  
Lic. TS Jenny Linares Vera  
Lic. TS Luz Calderón Díaz  
Lic. TS Doris Torres Alburqueque  
ASS. Rita Ore Clavijo  
ASS. Elsa Baca Córdova  
ASS. Zaida Vilela Ripalda  
TSS. Teresa Ajoy Salazar  
Asistente Ejecutiva II Carito Linares Nervi



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCION

El Departamento de Servicio Social es una Unidad Orgánica que contribuye en la atención integral de los usuarios externos, en el marco conceptual del enfoque bio sico social que establece el ente rector "que define el conjunto de políticas, componentes, sistemas, procesos e instrumentos que operando coherentemente garantizan la atención integral de la persona, en todas las etapas de su ciclo vital en el contexto de su familia y comunidad".

Como integrante del equipo de profesionales interdisciplinarios, identifica las necesidades y problemas sociales que se presentan en el inter actuar de usuarios en las diferentes etapas y ciclos de vida familiar, así como los recursos personales, familiares y sociales para identificar, delimitar, priorizar, gestionar promocionando las relaciones humanas y el ejercicio de sus derechos, como estrategias de intervención social, en las unidades productoras de Servicio Social de Emergencia, Consulta Externa y Hospitalización, y en la UPS de Servicio Social Familiar, promueve y fortalece e involucra la participación de actores sociales e instituciones en actividades preventivas promocionales.



## CAPITULO II

### OBJETIVO DEL MANUAL

#### 2.1 OBJETIVO

Definir, describir, establecer, precisar, orientar procedimientos técnicos administrativos y asistenciales que se realizan en las UPS de servicios emergencia, de consulta externa, hospitalización y servicio social familiar del Departamento de Servicio Social en el proceso de identificación de demandas, necesidades, problemas a fin de estandarizar las intervenciones sociales del personal.

Constituir un documento de Gestión.

#### 2.2 ALCANCE

La aplicación de este MANUAL, está dirigido a las UPS de servicios del Departamento de Servicio Social del Hospital General "Santa Rosa" tiene carácter obligatorio, su conocimiento y cumplimiento del personal asignado a este departamento, de cualquier modalidad de condición laboral

#### 2.3. FINALIDAD

El Manual sirve de guía y orientación al personal del Departamento de Servicio Social, sobre las normas y procedimientos administrativos y técnicos asistenciales que se realizan en las unidades productoras de servicios del Departamento.



## CAPITULO III

### BASE LEGAL

- Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud con fecha de Enero del 2002.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27918, Ley de creación del colegio de trabajadores Sociales del Perú, con fecha 11 de Enero del 2003.
- Decreto Supremo N° 013-2002-SA, de fecha 22 de Noviembre del 2002. Se aprueba el Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud y su modificatoria con D.S. N°011-2008-SA (04-06-08)
- Resolución Ministerial N° 371-2007-SA/DM aprueba la directiva para la formulación del documento técnico normativo de gestión.
- Resolución Ministerial N° 616-2003-SA/DM que aprueba el modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales.
- Resolución Ministerial N°603-2006/MINSA, aprueba la Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".  
Y su Modificatoria Resolución Ministerial N°317-2009/MINSA, (14.05.09).
- Resolución Directoral N°174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, aprueban Manual de Organización y Funciones del Dpto. de Servicio Social.
- Resolución Ministerial 980-2006-Minsa que aprueba el Proyecto de NTS N°021-MINSA/DGSP-V.02 "Categoría de Establecimientos del Sector Salud".
- Resolución Ministerial N°383-2006- MINSA "Norma Técnica de Salud para el Control de la TBC (20/04-2006).
- Resolución Ministerial N°607-2012 – Norma Técnica de Salud N°097-DGSP-V-01 (17.07.2012), de Atención Integral del Adulto Mayor con infección por el virus de la inmunodeficiencia humana VIH.





CAPITULO IV

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS



**Anexo A - 3  
INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO**

Ficha N° \_\_\_\_\_  
(dejar en blanco)

PROCESO/SUBPROCESO    **PROTECCION, RECUPERACION Y REHABILITACION**

1) OFICINA/DIRECCION (2º Nivel organizacional)    **DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL**

2) OFICINA/DIRECCION (3º Nivel organizacional)    **UPS del Departamento de Servicio Social Emergencia, Consulta Externa, Hospitalización, Servicio Social Familiar**

Nº Orden (3)	Código del Procedimiento (4)	Procedimiento y/o Documento de Origen (5)	Denominación del Procedimiento (6)	Resultado/ Producto (7)	Usuario (8)	Base Legal (9)
Número correlativo	2 dígitos-proceso 2 dígitos-órgano 3 dígitos-No correlativo	Indicar el nombre del procedimiento o documento que inicia el procedimiento	Indicar el nombre o título del procedimiento identificado	Indicar el nombre del documento, información o producto que se obtenga del procedimiento	Persona Natural o jurídica que recibe el producto	Indicar el dispositivo que sustenta el procedimiento
1	001-DSS	Valoración Socio-Económica-UPS de Emergencia	Valoración Socio-Económica en la UPS de Emergencia	Identificación de factores de riesgo socio-económico	Paciente	: Constitución Política del Perú año 1993, Ley N° 27657 del Ministerio de Salud, Ley N° 28803 De las Personas Adultas Mayores Plan Nacional de las PAM 2013-2017, D.S. N° 013-2006 RM, N° 1147-2006, Minsa RM N° 529-2006-Minsa RM N° 941-2005 Lineamientos para la atención Integral de salud de las PAM, RM N° 696-2006 Minsa, Técnica Operativización del Modelo de atención Integral de Salud, R.M. N° 513-2004 crea la Red Nacional de las PAM, RM, N° 156-2005 mmdes lineamientos de política para la prevención del Maltrato y defensa de los derechos de las PAM. Norma Técnica N° 021 MINS/DGSP-V-01 Categorías de los Establecimientos de Salud, NT, N° 022-MINSA/DGSP V.021 Norma Técnica de la Historia de la Clínica de los establecimientos del sector Público y Privado, NT N° 043-MINSA/DGSP-V.01 para la atención Integral de Salud de las Personas, D.S. N° 002-2013 aprueba la Ley N° 29600 fomenta la Reinserción escolar por maternidad.
2	002-DSS	Valoración Socio Familiar-UPS de Emergencia	Valoración Socio Familiar en la UPS de Emergencia	Identificación de factores de riesgo socio-familiar.	Paciente	
3	003-DSS	Valorización Socio-Económica-UPS de Consulta Externa	Valorización Socio-Económica en la UPS de Consulta externa	Exoneración parcial /total	Paciente	
	004-DSS	Valorización Socio-Familiar-UPS de Consulta Externa	Valorización Socio-Familiar en la UPS de Consulta externa	Usuario identificado con/sin soporte de familia y /o grupos sociales	Paciente	
	005-DSS	Valorización Socio-Económica-UPS de Hospitalización	Valorización Socio-Económica en la UPS de Hospitalización	Exoneración parcial /total	Paciente	
6	006-DSS	Valorización Socio-Familiar-UPS de Hospitalización	Valorización Socio-Familiar en la UPS de Hospitalización	Usuario identificado con/sin soporte de familia y /o grupos sociales	Paciente	
7	007.DSS	Participación y Promoción	Intervención en la promoción y prevención de actividades a través de la participación.	Actividades concertadas	Paciente	



Nota: De ser necesario utilice hojas adicionales

**CAPITULO V**

**FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE  
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE  
FLUJO**





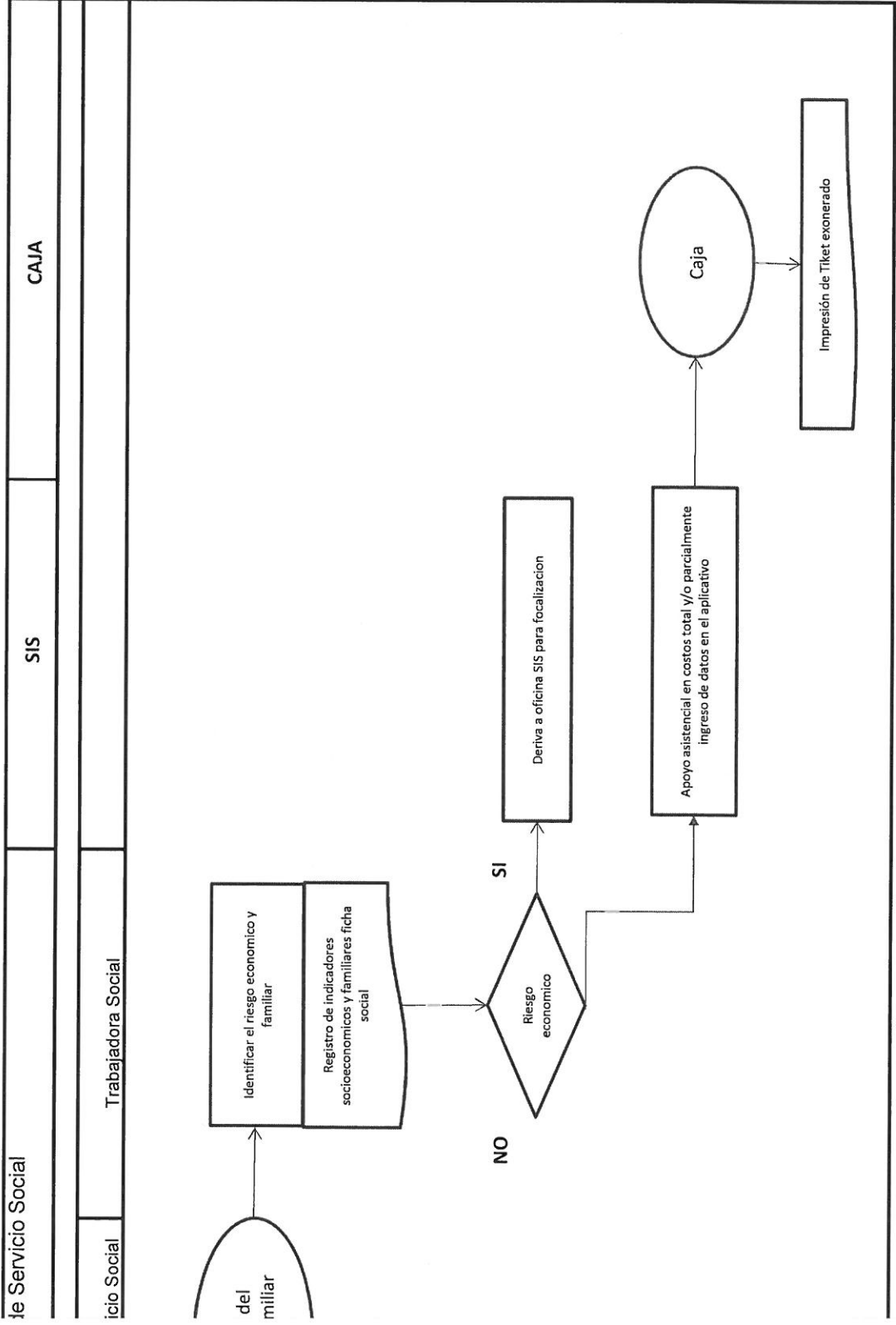
Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso (1): Riesgo Socio-economico			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Intervención en la UPS de Emergencia	FECHA (3):	01/07/2015
	Proceso de Valoración de Riesgo Socio Económico UPS Emergencia	CÓDIGO (4)	001-DSS
PROPÓSITO (5)	: Identificar la capacidad de pago de los usuarios por la prestación de servicios y/o derivación para inscripción al AUS.		
ALCANCE (6)	: UPS de Servicio Social de Emergencia. A usuarios externos que no tengan la capacidad económica para asumir los costos establecidos como tarifa.		
MARCO LEGAL (7)	D.S. N° 029-2007 PCM, RM N°400-2004-PCM, Ley N°27658 Modernización y Gestión del Estado, R.D.N°174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG. Ley N°27918 Ley del Colegio de Trabajadores Sociales del Peru.		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de atenciones por exoneración económica x 100	Paciente exonerado	Tarjeta Social	Trabajadora Social asignada a la UPS Emergencia.
N° de atenciones por servicio social		Registro de exoneraciones en el aplicativo virtual del Sistema de Atención Social al Paciente.	
NORMAS (9)			
R.D N° 174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG Manual de Organización y Funciones del Dpto. de Servicio Social, D.S.N°019-83 PCM Reglamento de la Ley de Profesionales de la Salud.			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
<p>INICIO</p> <p>1) Atención de Paciente referido a la UPS de Emergencia del Dpto de Servicio Social por derivación de instituciones intersectoriales publicas y/o privadas por grupos organizados de la sociedad civil, derivado por los profesionales de las diferentes especialidades, por iniciativa y por captación directa de la Trabajadora Social.</p> <p>2)Entrevista al Paciente y/o familiar para solicitar información para evaluar la capacidad de pago mediante la aplicación estructurada en la tarjeta social en el que se consignan datos de las variables socio-demograficas.</p> <p>3)Para establecer la capacidad de pago del Paciente y/o familiar se tomara en cuenta:</p> <p>3.1) Se identifican 1 ó más necesidades básicas insatisfechas y los factores de riesgo social como:</p> <p>3.2)Que el usuario sea el proveedor económico.</p> <p>3.3)Impacto de la enfermedad en la economía familiar.</p> <p>3.4) Tratamiento prolongado.</p> <p>3.5) Personas no identificadas.(nn)</p> <p>3.6)Personas sin soporte de familiares.</p> <p>3.7)Victimas de Violencia Familiar.</p> <p>3.8)Personas que ingresan referidas por bomberos, PNP, vecinos y otras instituciones públicas y privadas.</p> <p>4)Para emitir la autorización con exoneración parcial y/o total se procedera :</p> <p>4.1)Registrar en la plataforma del sistema informático de atención al Paciente al item registro de autorizaciones se ingresa el N° de H.C., especialidad, tipo de seguro, derivación, diagnóstico social según el CIE10, luego se consignará el costo del servicio y/o procedimiento y la cantidad que debe ser cancelada.</p> <p>4.2)Imprimir y firmar el tiket de autorización de pago con exoneración parcial y/o total; de procedimientos e insumos.</p> <p>5)Usuario Cancela en caja.</p> <p>6)En el caso se genere una orden de hospitalización se cruzará los datos del Paciente en la plataforma de Essalud.</p> <p>6.1)De no contar con algún tipo de Seguro Vigente se orientara, derivara y/o coordinará con la Oficina de focalización del AUS.</p> <p>6.2)De contar con Seguro de EsSalud Vigente se informará y/o coordinará con la Oficina de Referencia.</p> <p>6.3) Se sensibilizará al familiar para que apoye en la transferencia.</p> <p>7)De no contar con DNI se facilitará con la impresión de la Hoja informativa emitida a través de consulta en línea con la RENIEC.</p> <p>8)Las exoneraciones quedan registradas en la plataforma virtual del Sistema de Atención al Paciente.</p>			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
H.C.Nombre del Paciente que solicita apoyo	Registro en el Sistema de Atención Social al Paciente, Tarjeta de Atención.	Diario	Virtual / Físico
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Paciente atendido con exoneración Parcial o Total	UPS Emergencia	Diario	Manual
DEFINICIONES (13) :			





INTERVENCIÓN DE RIESGO SOCIOECONÓMICO EN LA UPS EMERGENCIA



INDICADOR (8a)		UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de atenciones por exoneración económica x 100		Paciente exonerado	Tarjeta social	Trabajadora Social asignada a la UPS Emergencia.
N° de atenciones por servicio social			Registro de exoneraciones en el aplicativo virtual del Sistema de Atención Social al Paciente.	

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
H.C.Nombre del Paciente que solicita apoyo	Registro en el sistema de atención social al Paciente.	Diario	Virtual
	Tarjeta de atención		Físico



## Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso (1): Riego Socio-económico

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Intervención en la UPS de Emergencia	FECHA (3):	01/07/2015
	Proceso de Valoración de Riesgo Socio Familiar UPS Emergencia	CÓDIGO (4)	002-DSS

PROPÓSITO (5) : Identificar la capacidad de pago de los usuarios por la prestación de servicios y/o derivación para inscripción al AUS.

ALCANCE (6) : UPS de Servicio Social de Emergencia. A usuarios externos que no tengan la capacidad económica para asumir los costos establecidos como tarifa.

MARCO LEGAL (7) D.S. N° 029-2007 PCM, RM N° 400-2004-PCM, Ley N° 27658 Modernización y Gestión del Estado, R.D.N° 174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG. Ley N° 27918 Ley del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.

## INDICES DE PERFORMANCE (8)

INDICADOR (8a)		UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de atenciones por exoneración económica x 100		Paciente exonerado	Tarjeta social	Trabajadora Social asignada a la UPS Emergencia.
N° de atenciones por servicio social			Registro de exoneraciones en el aplicativo virtual del Sistema de Atención Social al Paciente.	

## NORMAS (9)

R.D N° 174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG Manual de organización y funciones del Dpto de Servicio Social, D.S.N° 019-83 PCM Reglamento de la Ley de Profesionales de la Salud

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)

## INICIO

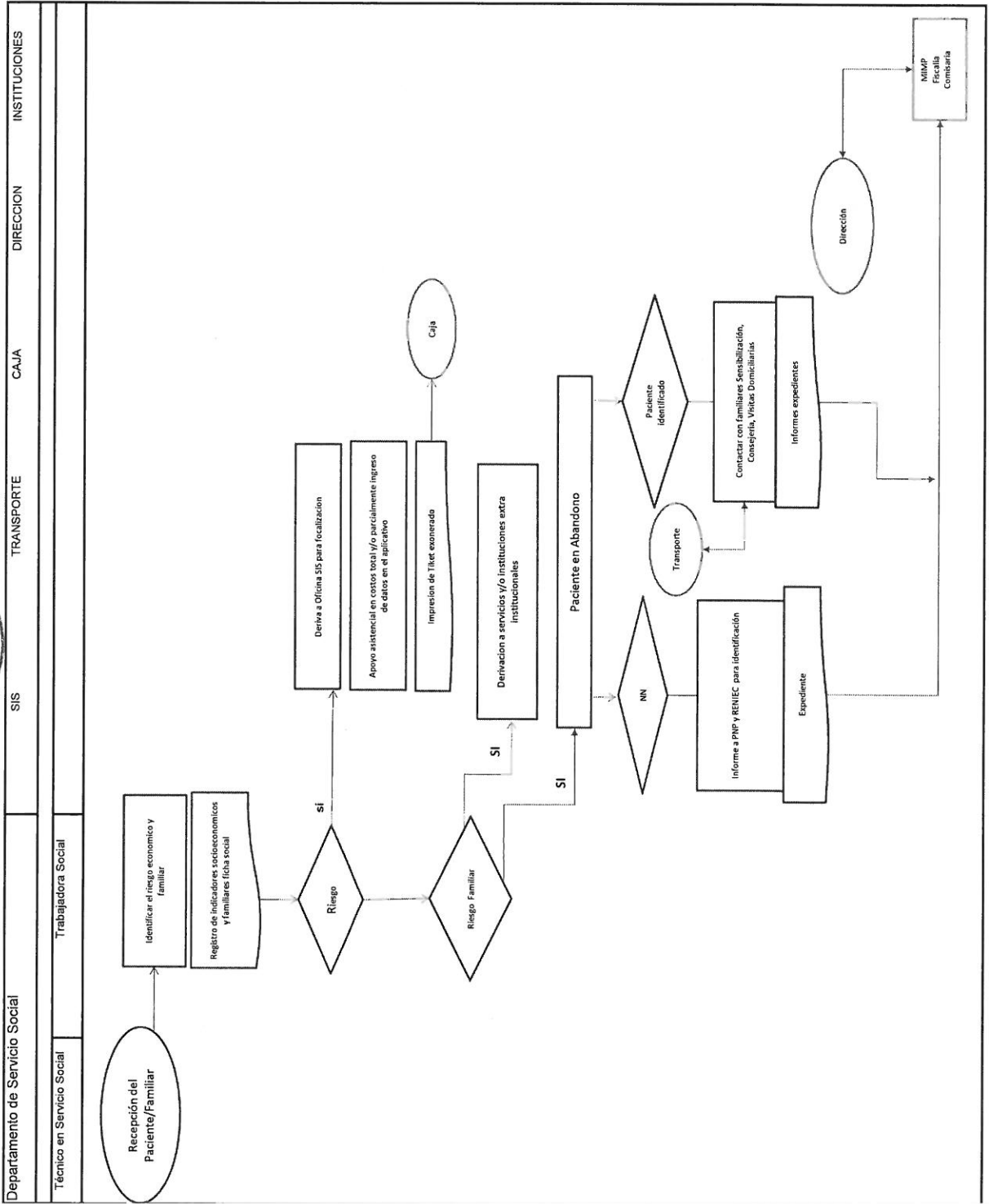
- Atención de Paciente referido a la UPS de Emergencia del Dpto. de Servicio Social por derivación de instituciones intersectoriales públicas y/o privadas por grupos organizados de la sociedad civil, derivado por los profesionales de las diferentes especialidades, por iniciativa y por captación directa de la trabajadora Social.
- Entrevista al Paciente y/o familiar para solicitar información para evaluar la capacidad de pago mediante la aplicación estructurada en la tarjeta social en el que se consignan datos de las variables socio-demográficas.
- Para establecer la capacidad de pago del Paciente y/o familiar se tomará en cuenta:
  - Se identifican 1 ó más necesidades básicas insatisfechas y los factores de riesgo social como:
    - Que el usuario sea el proveedor económico.
    - Impacto de la enfermedad en la economía familiar.
    - Tratamiento prolongado.
    - Personas no identificadas. (nn)
    - Personas sin soporte de familiares.
    - Victimas de Violencia Familiar.
  - Personas que ingresan referidas por, bomberos, PNP, vecinos y otras instituciones públicas y privadas.
- Para emitir la autorización con exoneración parcial y/o total se procederá:
  - Registrar en la plataforma del sistema informático de atención al Paciente al ítem registro de autorizaciones se ingresa el N° de H.C., especialidad, tipo de seguro, derivación, diagnóstico social según el CIE10, luego se consignará el costo del servicio y/o procedimiento y la cantidad que debe ser cancelada.
  - Imprimir y firmar el ticket de autorización de pago con exoneración parcial y/o total, de procedimientos e insumos.
  - Usuario Cancela en caja.
- En el caso se genere una orden de hospitalización se cruzarán los datos del Paciente en la plataforma de Essalud.
- De no contar con algún tipo de Seguro Vigente se orientara, derivara y/o coordinara con la Oficina de focalización del AUS.
- De contar con Seguro de Essalud Vigente se informara y/o coordinara con la Oficina de Referencia.
- Se sensibilizara al familiar para que apoye en la transferencia.
- De no contar con DNI se facilitará con la impresión de la Hoja informativa emitida a través de consulta en línea con la Reniec.
- Las exoneraciones quedan registradas en la plataforma virtual del sistema de atención al Paciente.





\*Flujograma

PROCESO DE INTERVENCION DE RIESGO SOCIO FAMILIAR EN LA UPS EMERGENCIA





Ficha de Descripción de Procedimiento

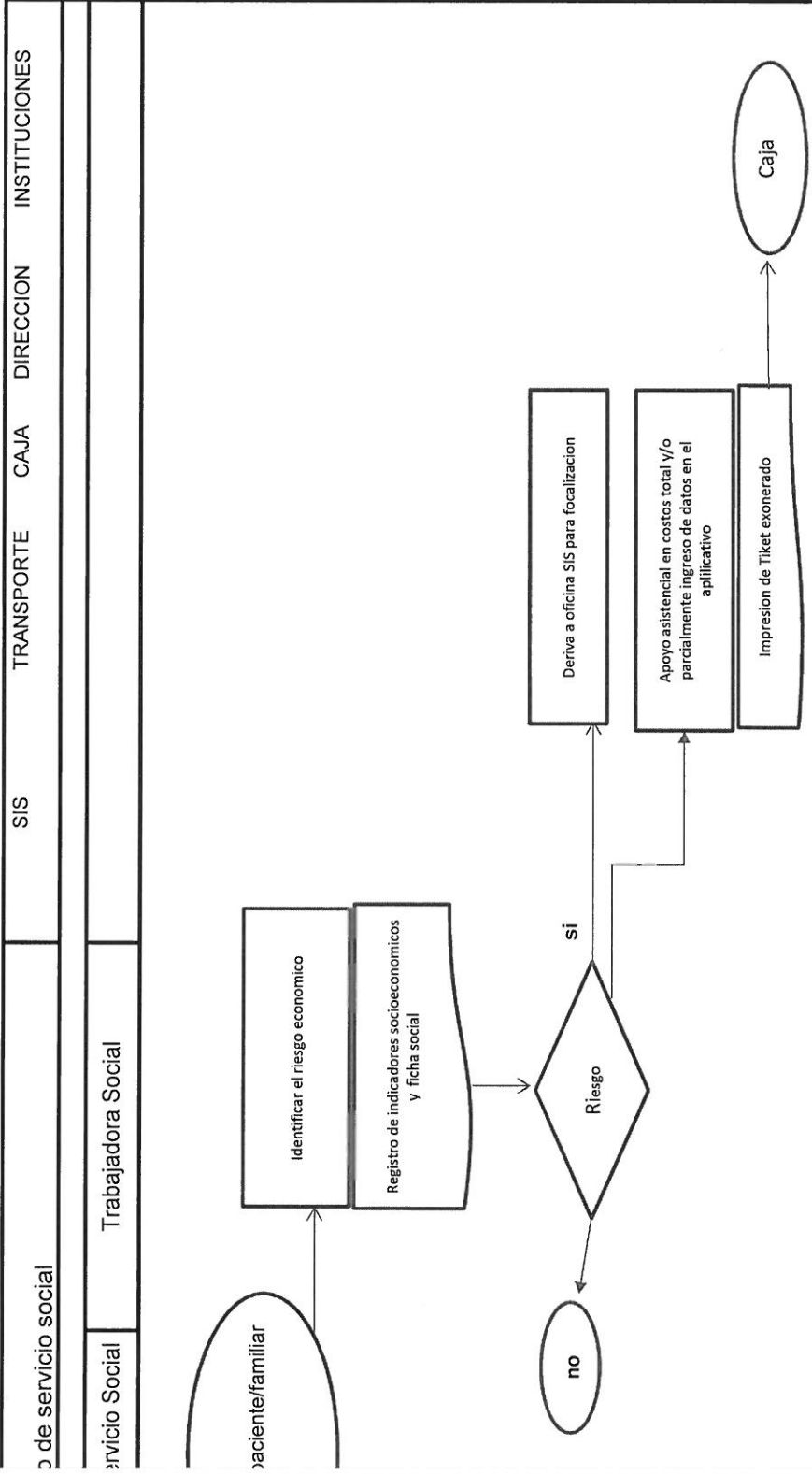
Proceso (1): Evaluacion Socio economica			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Intervención en la UPS de Consulta Externa		FECHA (3):
	Proceso de Valoración de riesgo socio económico-Consulta Externa		01/07/2015
		CÓDIGO (4)	003-DSS
PROPÓSITO (5)	: Identificar la capacidad de pago de los usuarios por la prestación de servicios		
ALCANCE (6)	:UPS de Servicio Social de Consulta Externa. A usuarios externos que no tengan la capacidad económica para asumir los costos establecidos como tarifa.		
MARCO LEGAL (7)	D.S 029-2007 PCM-RM N°400-2004-PCM,Ley N°27658 Modernización y gestión del estado,R.D.N°174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG.Ley N° 27918 Ley del colegio de trabajadores sociales del Perú.		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de atenciones por exoneración económica x100	Paciente exonerado	Tarjeta social	Trabajadora Social asignada a la UPS de Consulta Externa
N° de atenciones por servicio social		Registro de exoneraciones en el aplicativo virtual del Sistema de atención social al Paciente.	
NORMAS (9)			
R.D N° 174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG Manual de Organización y Funciones del Dpto. de Servicio Social, D.S.N°019-83 PCM Reglamento de la Ley de Profesionales de la Salud			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO			
1. Paciente referidos a la UPS de Consulta Externa del Dpto. de Servicio Social por derivación de instituciones intersectoriales públicas y/o privadas por grupos organizados de la sociedad civil, por iniciativa propia, por los profesionales de las diferentes especialidades .			
2)Entrevista al Paciente y /o familiar para solicitar información para evaluar la capacidad de pago mediante la aplicación estructurada en la tarjeta social en el que se consignan datos de las variables socio-demográficas.			
3)Para establecer la capacidad de pago del Paciente y/o familiar se tomará en cuenta:			
3.1) Se identifican 1 ó más necesidades básicas insatisfechas y los factores de riesgo social como:			
3.2)Que el usuario sea el proveedor económico			
3.3)Impacto de la enfermedad en la economía familiar			
3.4) Tratamiento prolongado.			
3.5)Victimas de Violencia Familiar.			
3.6)Paciente con debil soporte familiar.			
4.)Para emitir la autorización con exoneración parcial y/o total se procedera :			
4.1)Se registrará en la plataforma del sistema informático de atención al Paciente al item registro de autorizaciones se ingresa el N° de H.C., especialidad, tipo de			
4.2)Imprimir y firmar el tiket de autorización de pago			
5)Usuario Cancela en caja.			
6)Paciente y/o familiares que sean derivados por in instituciones con Informe social.			
7)Elaborar el informe mensual de exoneraciones y N° de atenciones.			
8)Registro de la atención HIS.			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Evaluacion socio-económica	Dpto. de Servicio Social.	Diario	
Consolidación de las exoneraciones	Reporte del registro de exoneraciones	Mensual	
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Paciente y/o familiar con exoneración parcial y total	Caja	Diario	Plataforma Virtual
Informe de exoneraciones	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico	Mensual	Impreso
DEFINICIONES (13) :			







INTERVENCION DE RIESGO SOCIOECONOMICO EN UPS CONSULTA EXTERNA



Anexo 9

Manual de Procesos y Procedimientos

Versión: 1.0



Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso (1): Evaluacion Socio Económica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Intervención en la UPS de Consulta Externa	FECHA (3):	01/07/2015
	Proceso de Valoración de riesgo socio familiar Consulta Externa	CÓDIGO (4)	004-DSS

PROPÓSITO (5) : Identificar la capacidad de pago de los usuarios por la prestación de servicios.

ALCANCE (6) :- UPS de Servicio Social de Consulta Externa.

A usuarios externos que no tengan la capacidad económica para asumir los costos establecidos como tarifa.

MARCO LEGAL (7) D.S 029-2007 PCM- RM N°400-2004-PCM, Ley N°27658 Modernización y Gestión del Estado, R.D.N°174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG. Ley N°27918 Ley del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.

INDICES DE PERFORMANCE (8)

INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de atenciones por exoneracion economica x100	Paciente exonerado	Tarjeta social	Trabajadora Social asignada a la UPS de Consulta Externa
N° de atenciones por por servicio social		Registro de exoneraciones en el aplicativo virtual del Sistema de atencionsocial al Paciente.	

NORMAS (9)

R.D N° 174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG Manual de Organización y Funciones del Dpto. de Servicio Social, D.S.N°019-83 PCM Reglamento de la Ley de

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)

INICIO

1. Paciente referidos a la UPS de Consulta Externa del Dpto. de Servicio Social por derivación de instituciones intersectoriales públicas y/o privadas por grupos
- 2)Entrevista al Paciente y /o familiar para solicitar información para evaluar la capacidad de pago mediante la aplicación estructurada en la tarjeta social en el que
- 3)Para establecer la capacidad de pago del Paciente y/o familiar se tomará en cuenta:
  - 3.1) Se identifican 1 o más necesidades básicas insatisfechas y los factores de riesgo social como:
  - 3.2)Que el usuario sea el proveedor económico.
  - 3.3)Impacto de la enfermedad en la economía familiar.
  - T.4) tratamiento prolongado.
  - 3.5)Victimas de Violencia Familiar.
  - 3.6)Paciente con débil soporte familiar.
- 4.)Para emitir la autorización con exoneración parcial y/o total se procederá :
  - 4.1)Se registrará en la plataforma del sistema informático de atención al Paciente al item registro de autorizaciones se ingresa el N° de H.C., especialidad, tipo de
  - 4.2)Imprimir y firmar el tiket de autorización de pago.
  - 6)Usuario Cancela en caja.
  - 7)Paciente y/o familiares que sean derivados por in instituciones con Informe social.
  - 8)Elaborar el informe mensual de exoneraciones y N° de atenciones.
  - 9)Registro de la atención HIS.

ENTRADAS (11)

NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Evaluacion socio-económica	Dpto. de Servicio Social	Diario	
Consolidacion de las exoneraciones	Reporte del registro de exoneraciones	Mensual	

SALIDAS (12)

NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Paciente y/o familiar con exoneración parcial o Total	Caja	Diario	Plataforma Virtual
Informe de exoneraciones	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico	Mensual	Impreso

DEFINICIONES (13) :

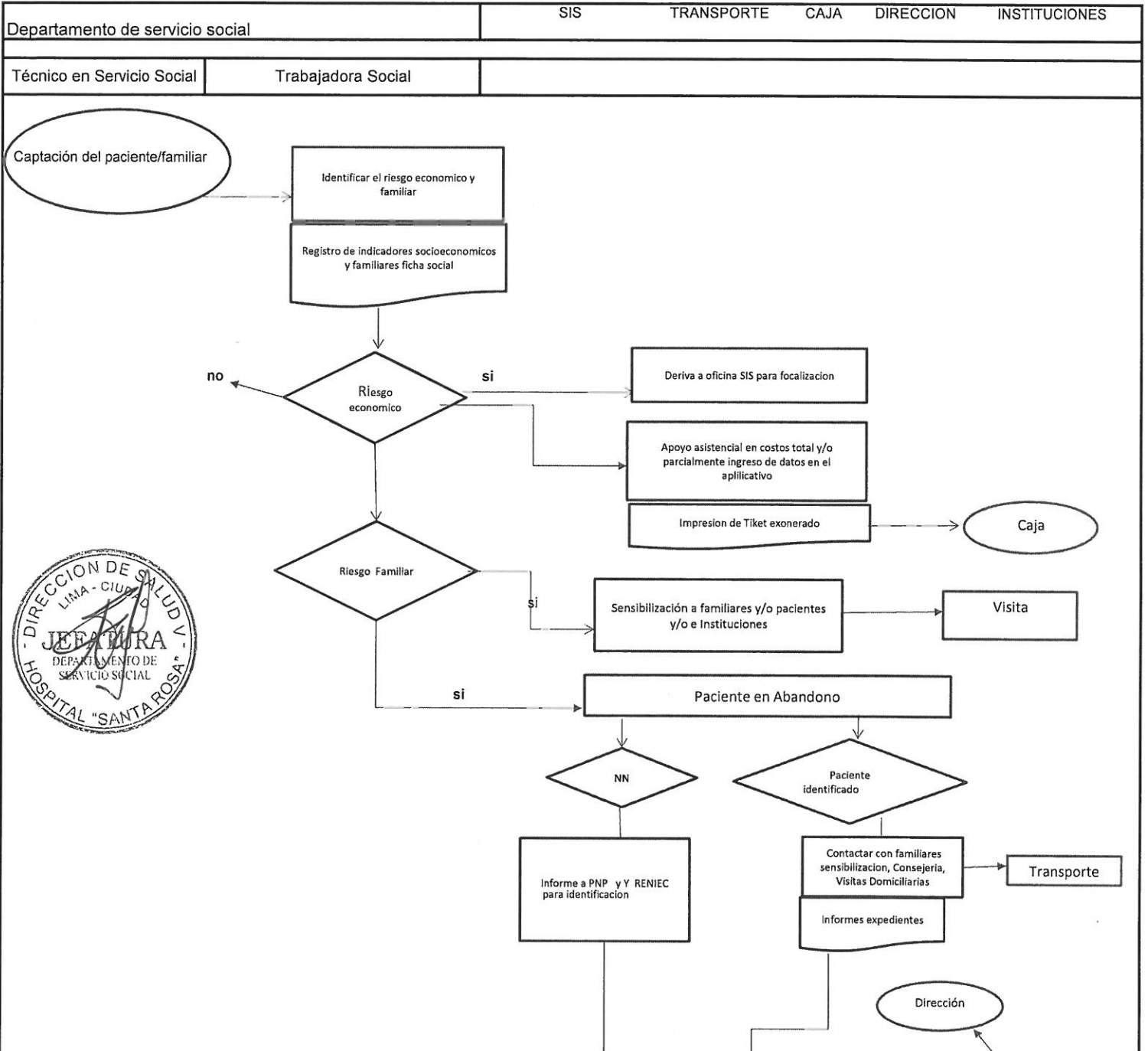
REGISTROS (14) :

ANEXOS (15) : Flujograma de Proceso



\*Flujograma

PROCESO DE INTERVENCION DE RIESGO SOCIO FAMILIAR UPS CONSULTA EXTERNA



		Manual de Procesos y Procedimientos Versión: 1.0	
<b>Ficha de Descripción de Procedimiento</b>			
Proceso (1): Evaluación Socio Económica			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Intervención en la UPS de Hospitalización Proceso de Valoración de riesgo socio económico Hospitalización		FECHA (3): 01/07/2015
			CÓDIGO (4) 005-DSS
PROPÓSITO (5)	: Identificar la capacidad de pago de los usuarios por la prestación de servicios y/o derivación para inscripción al AUS.		
ALCANCE (6)	:- UPS de Servicio Social de Hospitalización. -A usuarios que se encuentren Hospitalizados y que al aplicar la entrevista estructurada en la tarjeta social de identifiquen factores de riesgo social		
MARCO LEGAL (7)	: D.S 029-2007 PCM-RM N°400-2004-PCM, Ley N°27658 Modernización y Gestión del Estado, R.D.N°174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG. Ley N° 27918 Ley del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de pacientes atendidos por exoneración	Paciente exonerado	Tarjeta Social	Trabajadora Social asignada a la
N° de atendidos por servicio social		Registro de exoneraciones en el cuaderno	UPS de Hospitalización
NORMAS (9)			
R.D N° 174-2014-Sa-DS-HSR-OEPE/DG Manual de Organización y Funciones del Dpto. de Servicio Social, D.S.N°019-83 PCM Reglamento de la Ley de Profesionales de la Salud.			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO			
1. Paciente referidos a la UPS de Hospitalización del Dpto. de Servicio Social por derivación de instituciones intersectoriales públicas y/o privadas por grupos organizados de la sociedad civil, por iniciativa propia, derivado por los profesionales de las diferentes especialidades y/o por captación directa de la Trabajadora Social			
2) Entrevista al Paciente y /o familiar para solicitará información para evaluar la capacidad de pago mediante la aplicación estructurada en la tarjeta social en el que se consignan datos de las variables socio-demográficas.			
3) Para establecer la capacidad de pago del Paciente y/o familiar se tomara en cuenta:			
3.1) Se identificarán 1 o más necesidades básicas insatisfechas y los factores de riesgo social como:			
3.2) Que el usuario sea el proveedor económico.			
3.3) Débil soporte de familiares.			
3.4) Impacto de la enfermedad en la economía familiar			
3.5) Víctimas de Violencia Familiar.			
3.6) Eventos adversos.			
3.7) Tratamiento prolongado.			
4) Para emitir la autorización con exoneración parcial y/o total al alta médica y alta administrativa se procederá:			
4.1) Solicitar estado de cuenta a caja a través del familiar.			
4.2) Se registrará la cantidad exonerada en el formato de estado de cuenta, según corresponda, ya sea procedimientos insumos, hospitalización.			
4.3) Firmará y sellará la autorización para luego derivar a caja.			
4.4) Registrará el nombre del paciente, H.C. costo presupuestado, cantidad exonerada según servicios y procedimientos en el libro de registro de exoneraciones.			
6) Usuario Cancela en caja.			
7) Pacientes hospitalizados sin Seguro se cruzará los datos del Paciente con Essalud.			
7.1) De no contar con algún tipo de Seguro vigente se coordinará con la Oficina de focalización y/o se derivará a las oficinas del AUS.			
7.2) Si el Paciente no califica como beneficiario del AUS.			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Evaluación Socio-Económica	Dpto. de Servicio Social	Diario	
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
DEFINICIONES (13) :			

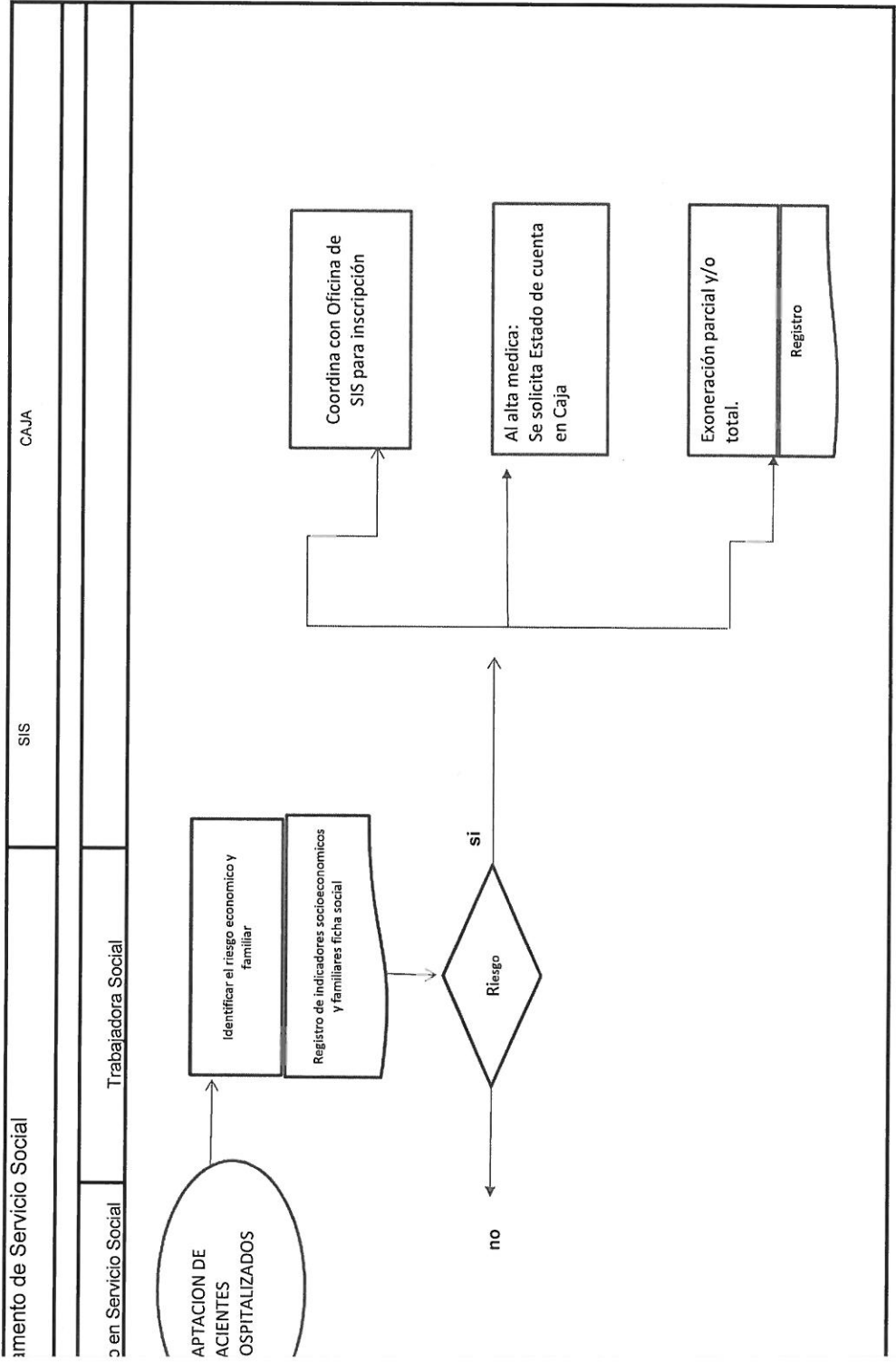




Ministerio de Salud  
Hospital Santa Rosa

ama

SO DE INTERVENCION DE RIESGO SOCIOECONOMICO UPS HOSPITALIZACION



amento de Servicio Social

SIS

CAJA

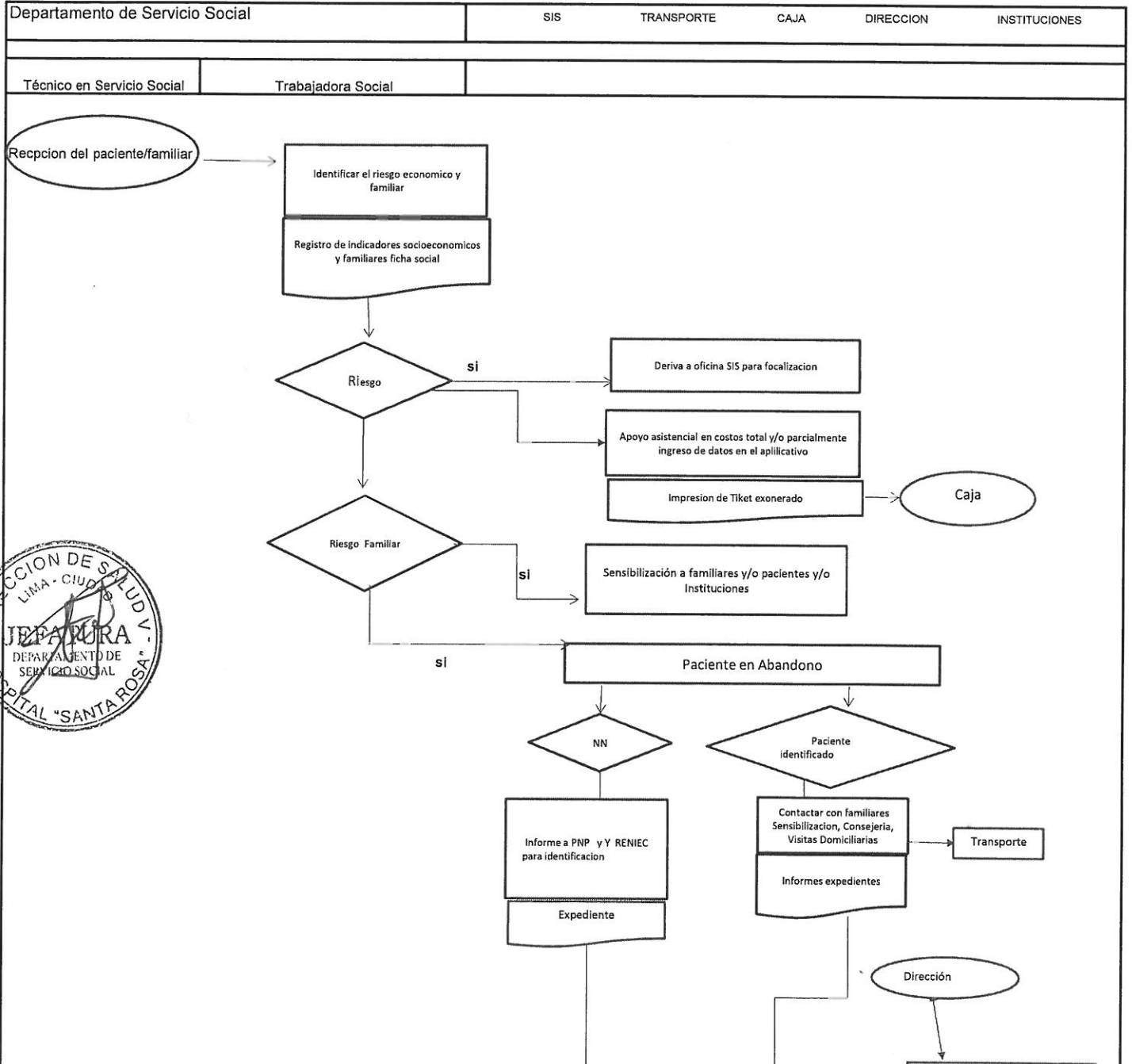
en Servicio Social Trabajadora Social

Manual de Procesos y Procedimientos		Versión: 1.0	
 <b>Ficha de Descripción de Procedimiento</b>			
<b>Proceso (1): Evaluación Socio Económica</b>			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Intervención en la UPS de Hospitalización	FECHA (3):	01/07/2015
	Proceso de Valoración de Riesgo Socio Familiar Hospitalización	CÓDIGO (4)	006-DSS
PROPÓSITO (5)	: Identificar la capacidad de pago de los usuarios por la prestación de servicios y/o derivación para inscripción al AUS.		
ALCANCE (6)	:- UPS de Servicio Social de Hospitalización. usuarios que se encuentren Hospitalizados y que al aplicar la entrevista estructurada en la tarjeta social de		
MARCO LEGAL (7)	D.S 029-2007 PCM- RM N°400-2004-PCM, Ley N°27658 Modernización y Gestión del Estado, R.D.N°174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, Ley N°27918 Ley del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.		
<b>INDICES DE PERFORMANCE (8)</b>			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de pacientes atendidos por exoneración	Paciente exonerado	Tarjeta social	Trabajadora Social asignada a la UPS de Hospitalización
N° de atendidos por servicio social		Registro de exoneraciones en el cuaderno de hospitalización	
<b>NORMAS (9)</b>			
R.D N° 174-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG Manual de Organización y Funciones del Dpto. de Servicio Social, D.S.N°019-83 PCM Reglamento de la Ley de Profesionales de la Salud.			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)</b>			
<b>INICIO</b> 1. Paciente referidos a la UPS de Hospitalización del Dpto. de Servicio Social por derivación de instituciones intersectoriales públicas y/o privadas por grupos 2)Entrevista al Paciente y/o familiar para solicitará información para evaluar la capacidad de pago mediante la aplicación estructurada en la tarjeta social en el que se consignan datos de las variables socio-demográficas. 3)Para establecer la capacidad de pago del Paciente y/o familiar se tomara en cuenta: 3.1) Se identifican 1 o más necesidades básicas insatisfechas y los factores de riesgo social como: 3.2)Que el usuario sea el proveedor económico 3.3) Débil soporte de familiares. 3.4)Impacto de la enfermedad en la economía familiar 3.5 Víctimas de Violencia Familiar. 3.6)Eventos adverbos. 3.7) Tratamiento prolongado. 4.) Para emitir la autorización con exoneración parcial y/o total al alta médica y alta administrativa se procederá : 4.1) Solicitar estado de cuenta a caja a través del familiar. 4.2) Se registrará la cantidad exonerada en el formato de estado de cuenta, según corresponda, ya sea procedimientos insumos, hospitalización. 4.3) Firmará y sellará la autorización para luego derivar a caja. 4.4)Registrará el nombre del paciente, H.C. costo presupuestado, cantidad exonerada según servicios y procedimientos en el libro de registro de exoneraciones. 6)Usuario Cancela en caja. 7)Pacientes hospitalizados sin Seguro se cruzará los datos del Paciente con Essalud. 7.1) De no contar con algún tipo de Seguro vigente se coordinará con la oficina de focalización y/o se derivará a las oficinas del AUS. 7.2)Si el Paciente no califica como beneficiario del AUS.			
<b>ENTRADAS (11)</b>			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Evaluación Socio-Económica	Dpto. de Servicio Social	Diario	
<b>SALIDAS (12)</b>			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
<b>DEFINICIONES (13) :</b>			
<b>REGISTROS (14)</b>			




\*Flujograma

PROCESO DE INTERVENCION DE RIESGO SOCIO FAMILIAR EN UPS HOSPITALIZACION



Anexo 9

		Manual de Procedimientos Versión: 1.0	
Ficha de Descripción de Procedimiento			
<b>Proceso (1): Intervención en participación comunitaria</b>			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Intervención en la UPS de Servicio Social Familiar Intervención en la participación y promoción	FECHA (3):	01/07/2015
		CÓDIGO (4)	007-DSS
PROPÓSITO (5)	Promover la participación de grupos organizados en actividades preventivo promocionales.		
ALCANCE (6)	: Involucra la participación de actores e instituciones en actividades preventiva promocionales		
MARCO LEGAL (7)	: Constitución Política del Perú año 1993, Ley N° 27657 del Ministerio de Salud, Ley N°27337 Aprueba el nuevo código del NNA, Ley Marco N°29344 Aseguramiento Universal, DSN°054-2011 Plan Bicentenario Perú hacia 2021, Ley N°28542 Fortalecimiento de la Familia Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las Personas usuarias de los servicios de salud D.S.001-2012 PNAIA-2012-2021.		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de NNA EN RIESGO	Entrevista	Libro de Actas	Trabajadora Social
N° total de NNA atendidos en el Dpto de Servicio Social X100	Gestión, Reuniones, Informes y Plan de Actividades Concertadas	Oficios, Memos e Informes	
NORMAS (9)			
Norma Técnica N°021 MINSADGSP-V.01 Categorías de los Establecimientos de Salud, NT.N°022-MINSADGSP V.021 Norma Técnica de la Historia Clínica de los establecimientos de salud del sector Público y Privado, NT N°043-MINSADGSP-V.01 para la Atención Integral de Salud de las Personas, D.S.N°002-2013 aprueba la Ley N°29600 fomenta la Reinserción Escolar por maternidad.			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
<b>INICIO</b>			
1) Identificación de los actores sociales.			
2) Elaborar Directorio.			
3) Contactar con las organizaciones			
4) Entrevistas de sensibilización			
5) Convocar a reunión			
6) Organizar Junta Directiva			
7) Elaborar el diagnóstico situacional del distrito			
8) Planificar el Plan de Actividades Anuales consensuado.			
9) Informar en reuniones la evaluación de las actividades.			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Identificación de Actores Sociales	Directorio	Trimestral	Virtual/manual
Organización	Junta Directiva	Cada 2 años	Virtual/manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Plan de Actividades	Actores de la Comunidad	Anual	Virtual/manual
DEFINICIONES (13)	Proceso que busca generar mecanismos organizativos, administrativos, que facilita a las personas y grupo a mejorar las condiciones de salud.		
REGISTROS (14)	: Libro de Actas y registro de asistencia.		







\*Flujograma

PROCESO DE INTERVENCION SERVICIO SOCIAL FAMILIAR

