



Resolución Directoral

Lima, 23 de Octubre de 2013

Visto el Expediente Administrativo No 003892-2013 que contiene el Informe N° 003-2013-ETO-OEPE-HNDM de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el expediente de Visto, se remite el proyecto del Manual de Procesos y Procedimientos actualizados del Departamento de Consulta Externa del Hospital Nacional "Dos de Mayo", cuyo objetivo es la estandarización y sistematización de los procesos y procedimientos correspondientes;

Que, la Oficina de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, a través del Oficio N° 010-2013-OEPE-HNDM, que contiene el Informe N° 003-2013-ETO-OEPE-HNDM, señala que la actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos se ha efectuado de acuerdo a lo establecido en la Directiva Administrativa N° 007-MINSA/OGPP-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", aprobada con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, recomienda la aprobación de los mismos;

Con las visaciones del Director Adjunto, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo", aprobado por la Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", compuesto de 21 folios los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, a través del Equipo de Organización, es responsable de la supervisión del cumplimiento de los Manuales de Procesos y Procedimientos citados.

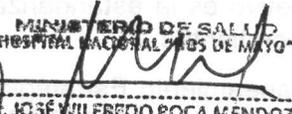
Artículo 3°.- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.



Artículo 4º.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal de Internet del Hospital Nacional "Dos de Mayo", en la dirección electrónica: <http://hdosdemayo.gob.pe/normatividad>.



Regístrese, comuníquese y publíquese

**MINISTERIO DE SALUD**
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

D. JOSÉ WILFREDO ROCA MENDOZA
DIRECTOR GENERAL



J. Vargas

JWRM/PBC/OCRO/JEVT.

- c.c.
- D.A.
- O.E.P.E.
- O.A.J.
- Archivo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



Ministerio de Salud

Personas que atendemos personas

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Hospital Nacional Dos de Mayo
Departamento de Consulta Externa

2013

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11474
Jefe del Dpto. de Consulta Externa

ÍNDICE

	Página
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO II: OBJETO	4
CAPITULO III: BASE LEGAL	4
CAPITULO IV: INVENTARIO DE PROCESOS	5
CAPITULO V: PROCEDIMIENTOS	6
PROCESO : ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	
SUBPROCESO : Atención integral del paciente	
CA-001: Atención del Paciente Nuevo en Consulta Externa	8
Flujograma: CA-001	10
CA-002: Atención del Paciente Reingresante en Consulta Externa ...	11
Flujograma: CA-002	13
CA-003: Atención del Paciente Continuador en Consulta Externa	14
Flujograma: CA-003	16
CA-004: Atención y otorgamiento de Certificado de Salud Física y/o Mental	17
Flujograma: CA-004	19

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Dpto. de Consulta Externa

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El Departamento de la consulta externa, es el órgano encargado de sistematizar la atención integral de salud y la referencia y contrareferencia de los pacientes nuevos y/o continuadores a los cuales el hospital atiende en la consulta externa; depende de la dirección general.

El Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de la Consulta Externa es el documento técnico de gestión que permite la sistematización de las acciones que se llevarán a cabo en la ejecución de las actividades para la mejora continua de la calidad; estableciendo los flujos de información y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del Departamento, contemplando así mismo los procesos y subprocesos organizacionales con los cargos o puestos de trabajo que intervienen durante su aplicación, precisando las responsabilidades y participación de los mismos.

El Manual de Procedimientos, contiene formatos y flujos de información para su uso y correcta aplicación, haciendo más fácil y comprensible la secuencia de acciones que se deben seguir para cumplir con los procesos y subprocesos del Departamento.

El presente documento está dividido en 4 capítulos, contiene la descripción de los procedimientos asignados al Departamento de Consulta Externa, enmarcados en el Proceso de Atención en Consulta Externa que a su vez incluye cuatro procedimientos: *Atención del Paciente Nuevo en Consulta Externa, Atención del Paciente Reingresante en Consulta Externa, Atención del Paciente Continuator en Consulta Externa y Atención y otorgamiento de Certificado de Salud Física y/o Mental.*

Finalmente, se deberá evaluar anualmente el presente Manual de Procedimientos, considerando la ejecución de las modificaciones siguiendo las mismas normas y procedimientos que han sido establecidas para su formulación y aprobación. La implementación de este manual permitirá la evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos asignados a la oficina, así como la mejora continua de los mismos.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

JULIO ACARO RIVAS
FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Depto. de Consulta Externa

CAPÍTULO II

OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Procesos y Procedimientos es un documento técnico normativo de gestión, que tiene los siguientes objetivos:

1. Normar, estandarizar y establecer formalmente la secuencia lógica, coherente y sistemática de los procedimientos de los Procesos Organizacionales realizados por personal del Departamento de Consulta Externa, con el detalle de sus actividades y flujos, para el logro de los objetivos de la misma y del Hospital.
2. Guiar el desarrollo de las actividades que realiza el personal del Departamento, que le permitan cumplir con los objetivos funcionales previamente determinados.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

CAPÍTULO III

23 OCT 2013

BASE LEGAL DEL MANUAL

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

A continuación se indican las referencias de las normas legales que sirven de base al contenido del presente Manual.

1. Ley N° 26842 - Ley General de salud.
2. Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
3. Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública
4. DS N° 013-2002-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
5. DS N° 023-2005-SA - Aprueba el Reglamento de la Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modifica el Reglamento de la Ley N° 27657.
6. DS N° 013-2006-SA - Aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
7. DL N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
8. RM. N° 463-2012/MINSA - Aprueban el Cuadro para Asignación Personal del Hospital Nacional Dos de Mayo (07-06-12).
9. RM. N° 696-2008/MINSA - Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Dos de Mayo (07-10-12).
10. R.M. N° 603-2006/MINSA - Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnico Normativos de Gestión Institucional (28-07-06).
11. R.D. N° 0416-2010/D/HNDM – Aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital nacional Dos de Mayo – TUPA (27-10-10).



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Depto. de Consulta Externa

CAPÍTULO IV

INVENTARIO DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE LA CONSULTA EXTERNA

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES
ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA	ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE	CA-001. Atención del Paciente Nuevo en Consulta Externa
		CA-002. Atención del Paciente de Reingreso en Consulta Externa
		CA-003. Atención del Paciente Continuador en Consulta Externa
		CA-004. Atención y otorgamiento de Certificado de Salud Física y/o Mental



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Dpto. de Consulta Externa

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS

A continuación se detallan los Procedimientos, cuya ejecución se asigna al Departamento de Consulta Externa y a las unidades orgánicas correspondientes, del Hospital Nacional Dos de Mayo, posteriormente se presentan las fichas correspondientes a cada procedimiento y sus respectivos flujogramas.

FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS AL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

La descripción de los Procedimientos Institucionales, cuya ejecución ha sido asignado al Departamento de Consulta Externa, conjuntamente con otras Unidades Orgánicas, se detalla en las Fichas de Descripción de Procedimientos, que figuran a continuación:



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Depto. de Consulta Externa

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO: ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA

SUBPROCESO: ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

2013



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr CARLOS GERMAN MEDINA BORIANO
C.M.B. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Depto. de Consulta Externa

Hospital Nacional Dos de Mayo	FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	ATENCIÓN DEL PACIENTE NUEVO EN CONSULTA EXTERNA			
PROCESO	ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA			
SUBPROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE			
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DEL PACIENTE NUEVO EN CONSULTA EXTERNA			
PROPÓSITO	Mejorar la calidad de los servicios, mediante la atención en consulta externa a los usuarios nuevos de la Institución.			
ALCANCE	A todos los Departamentos y Servicios Asistenciales del HNMD.			
MARCO LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 26842 - Ley General de salud - Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud - Decreto Supremo N° 013-2002-SA - Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud. - DS N° 023-2005-SA - Aprueba el Reglamento de la Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modifica el Reglamento de la Ley N° 27657. 			
INDICES DE PERFORMANCE				
INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de pacientes nuevos del establecimiento en un periodo x 100 / N° de pacientes atendidos en el establecimiento en el mismo periodo		Porcentaje	Registro de hojas HIS	Departamento de Consulta Externa
NORMAS				
Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
N°	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CARGO	UNIDAD ORGANICA
	INICIO: Usuario ingresa al hospital			
1	Aborda y orientación sobre el proceso de atención en consulta externa.	Usuario orientado	Orientador	Oficina de Comunicaciones
2	Clasifica el consultorio adecuado para su enfermedad. Se le brinda un sello del consultorio clasificado.	Clasificación del consultorio	Médico	Departamento de Consulta Externa
3	Solicita sello de clasificación y registra pagos de apertura de historia clínica y consulta médica.	Comprobantes de pago	Cajero	Oficina de Economía
4	Solicita comprobantes de pago de apertura de historia clínica, D.N.I., y registra datos de filiación del usuario. Además, imprime la hoja de identificación y datos de filiación en tarjeta de identificación, esta última es entregada al usuario.	Historia clínica	Admisionista	Oficina de Estadística e Informática
5	Solicita comprobantes y tarjeta de identificación, y verifica la disponibilidad de cupos en la atención médica y si:	Verificación de cupo	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
5.1	No existe disponibilidad o cupo para la atención, se registra historia clínica y número de comprobante de pago en el Formato de Registro de Citas para Consulta Médica.	Cita médica	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
5.2	Si existe disponibilidad, se solicita historia clínica al área de registros médicos.	Historia clínica solicitada	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
6	Realiza búsqueda y remite historia clínica	Historia clínica enviada	Técnico de registros médicos	Oficina de Estadística e informática
7	Recepiona la historia clínica y realiza la medición del peso, talla y presión arterial del usuario.	Medidas antropométricas	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
8	Registra la medición del peso, talla y presión arterial del usuario en la historia clínica.	Registro de medidas antropométricas	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
9	Recepiona historia clínica y el profesional de la salud evalúa al paciente y si:	Usuario evaluado	Médico	Departamento de Consulta Externa
9.1	No requiere tratamiento ni exámenes auxiliares brinda indicaciones y fecha de próxima cita.	- Indicaciones - Próxima cita	Médico	Departamento de Consulta Externa
9.2	Si, requiere tratamiento con medicamentos y/o exámenes auxiliares.	- Indicaciones	Médico	Departamento



		ayuda al diagnostico - Próxima cita		
10	Realiza registro de la atención en la hoja HIS.	Registro hoja HIS	Médico	Departamento de Consulta Externa
	FIN			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
ENTRADAS				
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO	
Apertura de historia clínica	Oficina de Estadística e Informática	Diario	Automático	
SALIDAS				
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO	
Registro de hoja HIS	Oficina de Estadística e Informática	Diario	Manual	
DEFINICIONES:				
Hojas HIS.- Es el formulario en donde se registra las atenciones realizadas por el profesional de salud.				
Receta única estandarizada.- Es el formulario en donde se registra los insumos médicos y medicamentos prescritos por el profesional de salud.				
Exámenes de ayuda al diagnóstico: Son los diferentes formularios de exámenes de análisis, radiografías, ecografías y tomografías.				
REGISTROS	Formato de clasificación del consultorio por triaje.			
ANEXOS	Grafico 01: Flujograma del procedimiento atención del paciente nuevo en consulta externa.			

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

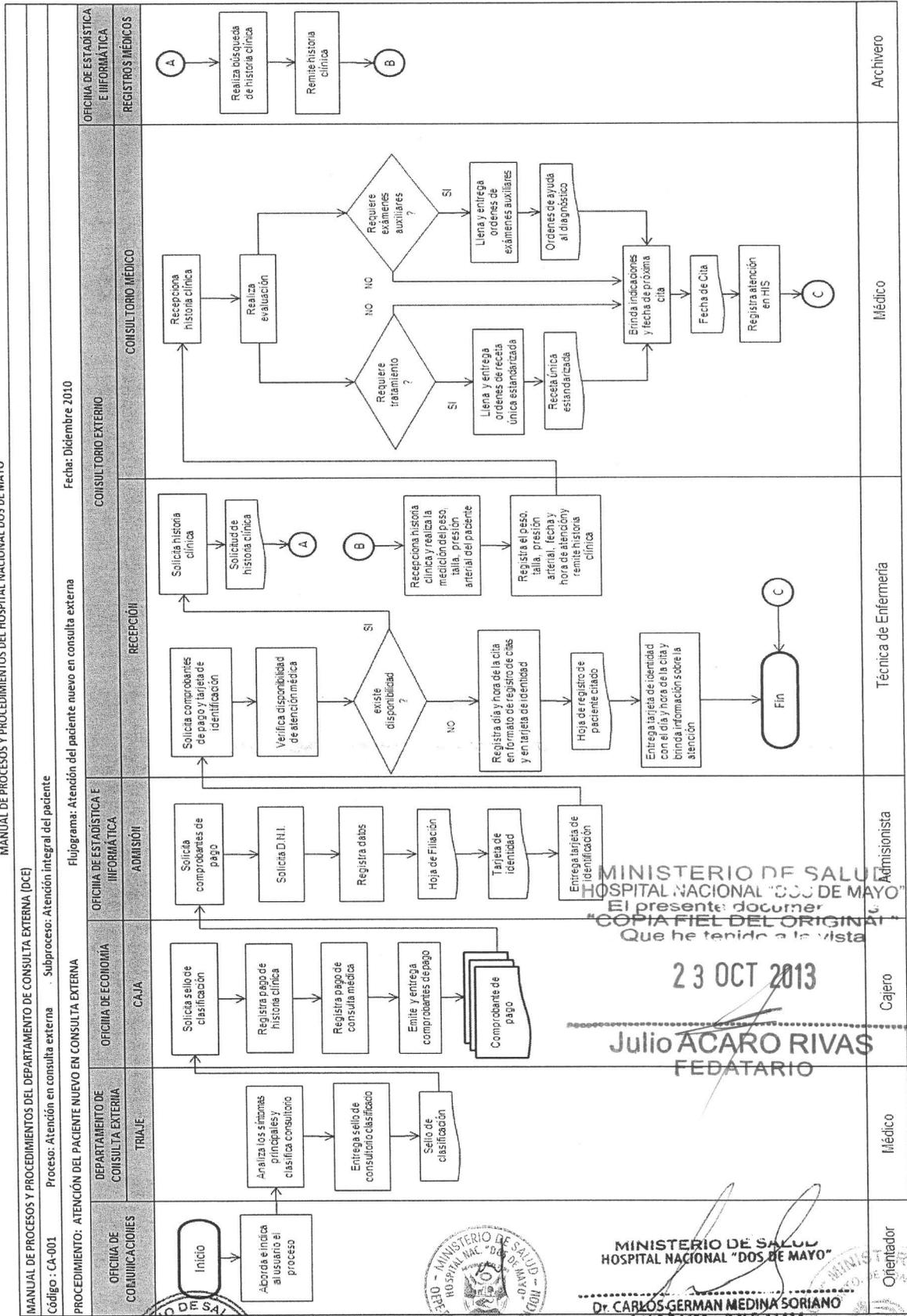
23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Dpto. de Consulta Externa

GRÁFICO N° 01
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO CA-001: Atención del paciente nuevo en consulta externa



Hospital Nacional Dos de Mayo		FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
PROCESO		ATENCIÓN DEL PACIENTE REINGRESANTE EN CONSULTA EXTERNA		
SUBPROCESO		ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE		
PROCEDIMIENTO		ATENCIÓN DEL PACIENTE REINGRESANTE EN CONSULTA EXTERNA	Fecha	MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO" El presente documento es copia del ORIGINAL "Que he tenido a la vista" 28/12/2012
PROPÓSITO		Mejorar la calidad de los servicios, mediante la atención en consulta externa a los usuarios nuevos de la institución.		
ALCANCE		A todos los Departamentos y Servicios Asistenciales del HNDM.		
MARCO LEGAL		<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 26842 - Ley General de salud - Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud - Decreto Supremo N° 013-2002-SA - Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud. - DS N° 023-2005-SA - Aprueba el Reglamento de la Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modifica el Reglamento de la Ley N° 27657. 		
INDICES DE PERFORMANCE				
INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de pacientes reingresantes al establecimiento en un periodo x 100 / N° de pacientes atendidos en el establecimiento en el mismo periodo		Porcentaje	Registro de hojas HIS	Departamento de Consulta Externa
NORMAS				
Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
N°	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CARGO	UNIDAD ORGANICA
	INICIO: Usuario ingresa al hospital			
1	Aborda y orientación sobre el proceso de atención en consulta externa.	Usuario orientado	Orientador	Oficina de Comunicaciones
2	Clasifica el consultorio adecuado para su enfermedad. Se le brinda un sello del consultorio clasificado.	Clasificación del consultorio	Médico	Departamento de Consulta Externa
3	Registra pago de consulta médica.	Comprobantes de pago	Cajero	Oficina de Economía
4	Solicita comprobantes y tarjeta de identificación, y verifica la disponibilidad de cupos en la atención médica y si:	Verificación de cupo	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
4.1	No existe disponibilidad o cupo para la atención, se registra historia clínica y número de comprobante de pago en el Formato de Registro de Citas para Consulta Médica.	Cita médica	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
4.2	Si existe disponibilidad, se solicita historia clínica al área de registros médicos.	Historia clínica solicitada	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
5	Realiza búsqueda y remite historia clínica	Historia clínica enviada	Técnico de registros médicos	Oficina de Estadística e informática
6	Recepciona la historia clínica y realiza la medición del peso, talla y presión arterial del usuario.	Medidas antropométricas	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
7	Registra la medición del peso, talla y presión arterial del usuario en la historia clínica.	Registro de medidas antropométricas	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
8	Recepciona historia clínica y el profesional de la salud evalúa al paciente y si:	Usuario evaluado	Médico	Departamento de Consulta Externa
8.1	No requiere tratamiento ni exámenes auxiliares brinda indicaciones y fecha de próxima cita.	- Indicaciones - Próxima cita	Médico	Departamento de Consulta Externa
8.2	Si, requiere tratamiento con medicamentos y/o exámenes auxiliares, llena recetas únicas estandarizadas y formatos de exámenes de ayuda al diagnóstico.	- Indicaciones - Receta única estandarizada - Exámenes de ayuda al	Médico	Departamento de Consulta Externa

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

DR. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Departamento de Consulta Externa

		diagnostico - Próxima cita		
9	Realiza registro de la atención en la hoja HIS.	Registro hoja HIS	Médico	Departamento de Consulta Externa
	FIN			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
ENTRADAS				
NOMBRE		FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Apertura de historia clínica		Oficina de Estadística e Informática	Diario	Automático
SALIDAS				
NOMBRE		DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Registro de hoja HIS		Oficina de Estadística e Informática	Diario	Manual
DEFINICIONES:				
Hojas HIS.- Es el formulario en donde se registra las atenciones realizadas por el profesional de salud.				
Receta única estandarizada.- Es el formulario en donde se registra los insumos médicos y medicamentos prescritos por el profesional de salud.				
Exámenes de ayuda al diagnóstico: Son los diferentes formularios de exámenes de análisis, radiografías, ecografías y tomografías.				
REGISTROS	Formato de clasificación del consultorio por triaje.			
ANEXOS	Grafico 01: Flujoograma del procedimiento atención del paciente nuevo en consulta externa.			

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

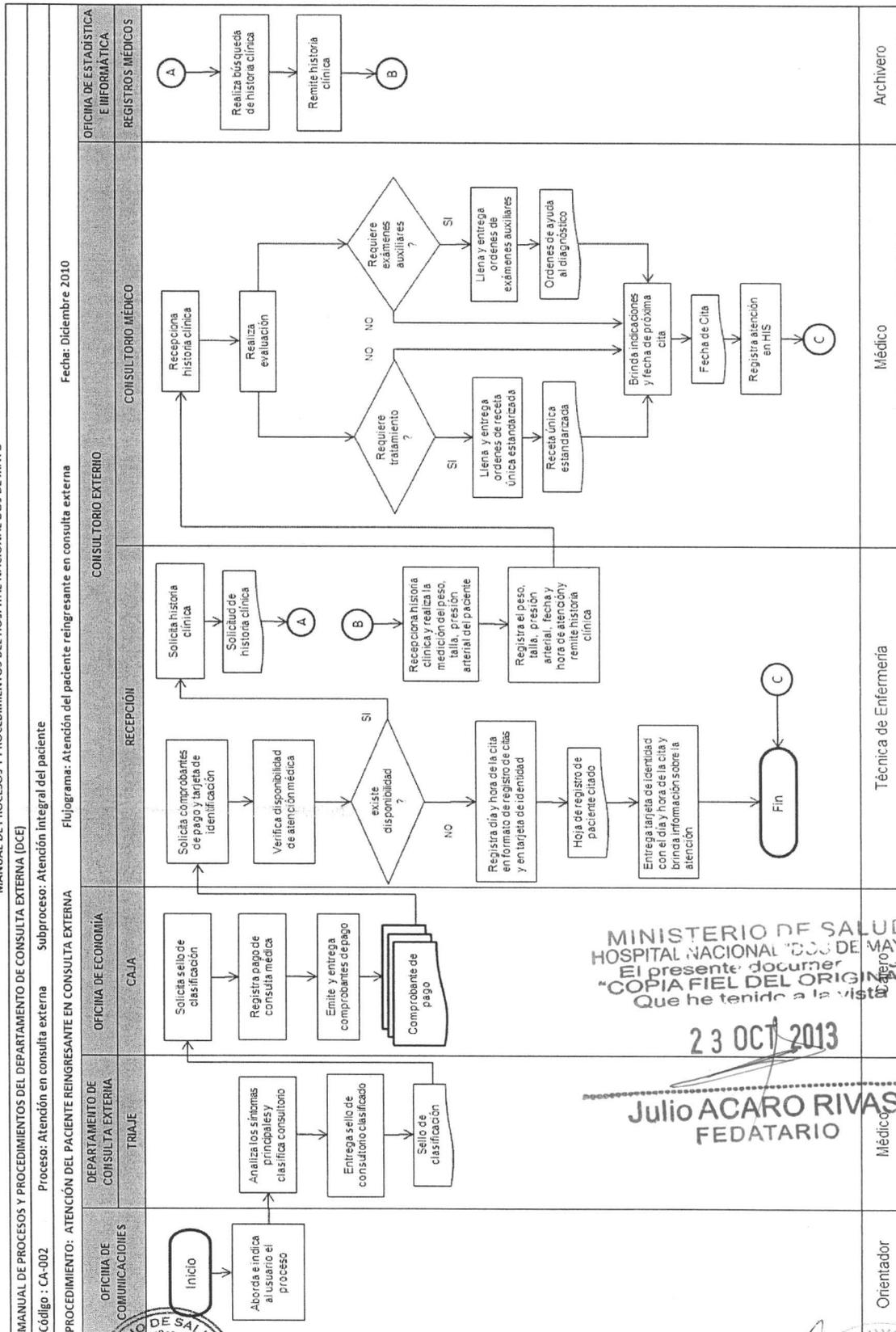
Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Depto. de Consulta Externa

GRÁFICO N° 02
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO CA-002: Atención del paciente reingresante en consulta externa



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 En presente documen
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
 FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
 C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
 Jefe del Dpto. de Consulta Externa



Hospital Nacional Dos de Mayo	FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	ATENCIÓN DEL PACIENTE CONTINUADOR EN CONSULTA EXTERNA			
PROCESO	ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA			
SUBPROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE			
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DEL PACIENTE CONTINUADOR EN CONSULTA EXTERNA			MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO" Fecha: 28/12/2012 El presente documento "Código de FICHA ORIGINAL" que he tenido a la vista 23 OCT 2013 Julio ACARO RIVAS JEFE EQUIPO
PROPÓSITO	Mejorar la calidad de los servicios, mediante la atención en consulta externa a los usuarios nuevos de la Institución.			
ALCANCE	A todos los Departamentos y Servicios Asistenciales del HNDM.			
MARCO LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 26842 - Ley General de salud - Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud - Decreto Supremo N° 013-2002-SA - Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud. - DS N° 023-2005-SA - Aprueba el Reglamento de la Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modifica el Reglamento de la Ley N° 27657. 			
INDICES DE PERFORMANCE				
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE	
N° de pacientes continuador establecimiento en un periodo x 100 / N° de pacientes atendidos en el establecimiento en el mismo periodo	Porcentaje	Registro de hojas HIS	Departamento de Consulta Externa	
NORMAS				
Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
N°	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CARGO	UNIDAD ORGANICA
	INICIO: Usuario solicita pago de cita			
1	Registra pago de consulta médica.	Comprobantes de pago	Cajero	Oficina de Economía
2	Solicita comprobantes y tarjeta de identificación, y verifica la disponibilidad de cupos en la atención médica y si:	Verificación de cupo	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
2.1	No existe disponibilidad o cupo para la atención, se registra historia clínica y número de comprobante de pago en el Formato de Registro de Citas para Consulta Médica.	Cita médica	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
2.2	Si existe disponibilidad, se solicita historia clínica al área de registros médicos.	Historia clínica solicitada	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
3	Realiza búsqueda y remite historia clínica	Historia clínica enviada	Técnico de registros médicos	Oficina de Estadística e informática
4	Recepciona la historia clínica y realiza la medición del peso, talla y presión arterial del usuario.	Medidas antropométricas	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
5	Registra la medición del peso, talla y presión arterial del usuario en la historia clínica.	Registro de medidas antropométricas	Técnica de enfermería	Departamento de Consulta Externa
6	Recepciona historia clínica y el profesional de la salud evalúa al paciente y si:	Usuario evaluado	Médico	Departamento de Consulta Externa
6.1	No requiere tratamiento ni exámenes auxiliares brinda indicaciones y fecha de próxima cita.	- Indicaciones - Próxima cita	Médico	Departamento de Consulta Externa
6.2	Si, requiere tratamiento con medicamentos y/o exámenes auxiliares, llena recetas únicas estandarizadas y formatos de exámenes de ayuda al diagnóstico.	- Indicaciones - Receta única estandarizada - Exámenes de ayuda al diagnóstico - Próxima cita	Médico	Departamento de Consulta Externa
7	Realiza registro de la atención en la hoja HIS.	Registro hoja HIS	Médico	Departamento de Consulta Externa



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11474
Jefe del Dpto. de Consulta Externa

FIN			
-----	--	--	--

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Apertura de historia clínica	Oficina de Estadística e Informática	Diario	Automático
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Registro de hoja HIS	Oficina de Estadística e Informática	Diario	Manual
DEFINICIONES:			
<p>Hojas HIS.- Es el formulario en donde se registra las atenciones realizadas por el profesional de salud.</p> <p>Receta única estandarizada.- Es el formulario en donde se registra los insumos médicos y medicamentos prescritos por el profesional de salud.</p> <p>Exámenes de ayuda al diagnóstico: Son los diferentes formularios de exámenes de análisis, radiografías, ecografías y tomografías.</p>			
REGISTROS	Formato de clasificación del consultorio por triaje.		
ANEXOS	Grafico 01: Flujograma del procedimiento atención del paciente continuador en consulta externa.		

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

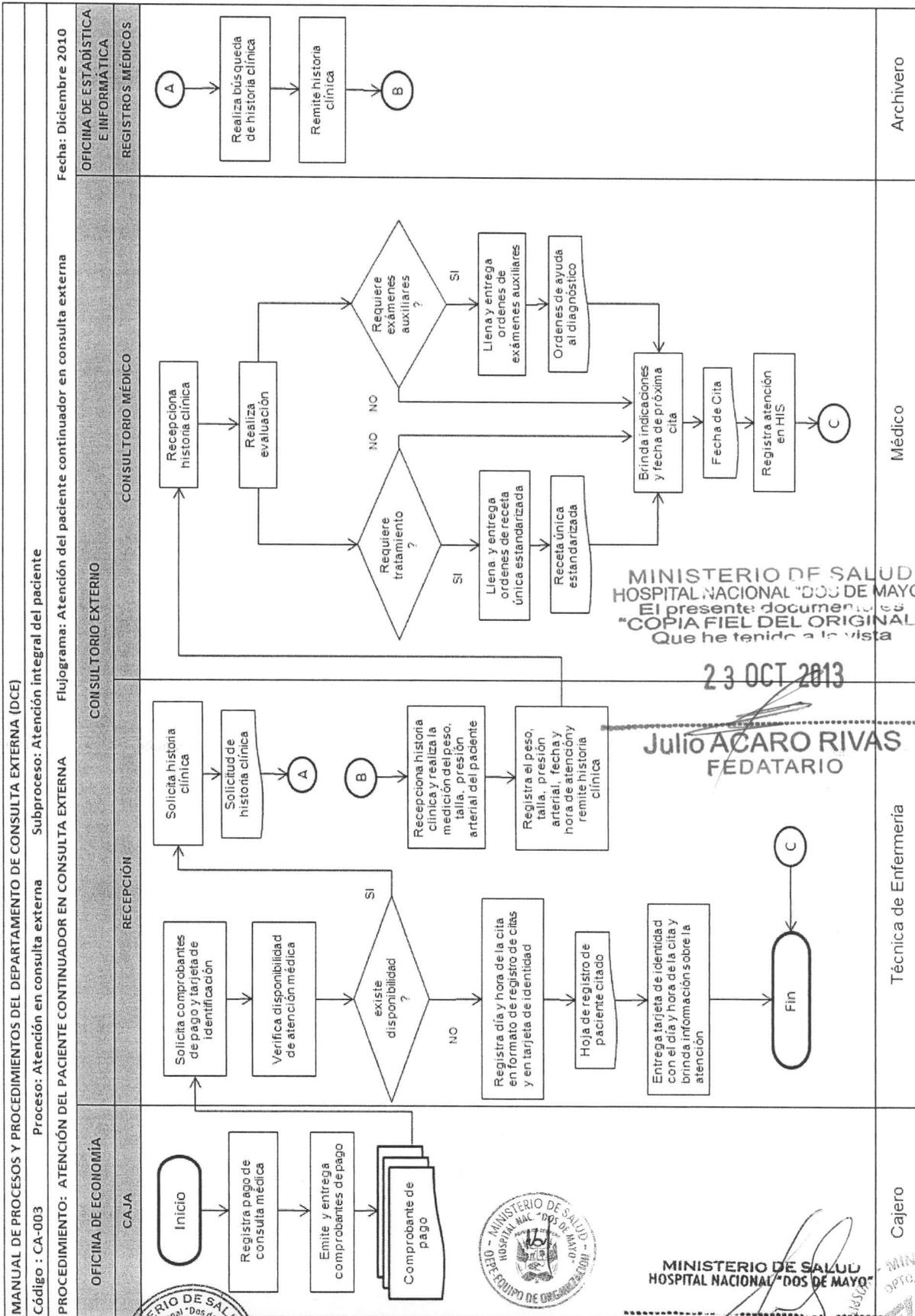


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Dpto. de Consulta Externa



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 El presente documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
 FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
 C.M.P. 76688 - R.N.E. 17414
 jefe del Depto. de Consulta Externa



Hospital Nacional Dos de Mayo	FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	ATENCIÓN Y OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO DE SALUD FISICA Y/O MENTAL			
PROCESO	ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA			
SUBPROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE			
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO DE SALUD FISICA Y/O MENTAL			MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO" Fecha presentado documentos "COPIA FIEL DEL ORIGINAL" que he remitido a la vista 28/12/2012 Código CA-004 23 OCT 2013
PROPÓSITO	Mejorar la calidad de los servicios, mediante la atención en consulta externa a los usuarios de la Institución, en la entrega del Certificado de Salud.			
ALCANCE	A todos los Departamentos y Servicios Asistenciales del HNDM.			
MARCO LEGAL	- Ley N° 26842 - Ley General de salud - Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud - Decreto Supremo N° 013-2002-SA - Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud. - DS N° 023-2005-SA - Aprueba el Reglamento de la Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modifica el Reglamento de la Ley N° 27657.			Julio ACARO RIVAS FEDATARIO
INDICES DE PERFORMANCE				
INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de pacientes continuador establecimiento en un periodo x 100 / N° de pacientes atendidos en el establecimiento en el mismo periodo		Porcentaje	Registro de hojas HIS	Departamento de Consulta Externa
NORMAS				
<ul style="list-style-type: none"> Directiva N° 007 - MINSA/OGPP - V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional. R.D. N° 0416-2010/D/HNDM – Aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital Nacional Dos de Mayo – TUPA. 				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
N°	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CARGO	UNIDAD ORGANICA
	INICIO: Usuario solicita información del trámite administrativo a realizar			
1	Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al TUPA.	Dar información oportuna	Técnico Administrativo	Trámite Documentario – Dirección
2	Llena solicitud, adjunta los requisitos del TUPA y presenta a Caja	Llena solicitud		Interesado
3	Efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA	Efectuar pago	Cajero	Caja – Of. Economía
4	Presenta solicitud, comprobante de pago, resultados de los exámenes de serológica y radiológica y otros que establezca el TUPA.	Presentar solicitud		Interesado
5	Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el TUPA, coloca sello, VB° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado.	Recepción de documento	Técnico Administrativo	Trámite Documentario – Dirección
6	Registra la solicitud en la base de datos y lo deriva a la Administración de Consultorios Externos.			
7	Registra la solicitud y entrega el formato de Certificado de Salud y Historia Clínica al Servicio Asistencial	Entregar Formato	Enfermera	Administración de Consultorios Externos
8	Recibe, revisa la solicitud con los requisitos establecidos para obtener el Certificado de Salud y lo deriva al Medico de turno.	Recibir Formato	Técnico en Enfermería	Servicio Asistencial
9	Recibe la solicitud y procede a analizar los resultados serológico y radiografía del interesado, asimismo realiza la evaluación al interesado y realiza el registro de atención en HIS.	Atención interesado al	Médico	Servicio Asistencial
9.1	Si son resultados favorables procede emitir Certificado de Salud			
9.2	Caso contrario se le informa al interesado (no procediendo la entrega del certificado).			
10	En caso proceda el procedimiento, se registra el Certificado y con Historia Clínica se remite a Administración de Consultorios Externos.	Remite Certificado de Salud	Técnico en Enfermería	Servicio Asistencial
11	Recepiona documentos y registra el Certificado de Salud	Recepción de documento	Enfermera	Administración de Consultorios



11.2	Jefe del Dpto. de Consultorio Externo para la firma y luego con cuaderno de cargo se le entrega al interesado.	Recuperación de documento	Enfermera	de Consultorios Externos
12	El Jefe del Departamento procede a visar y registrar el Certificado de Salud del interesado.	Visa certificado	Médico	Departamento de Consulta Externa
13	Se remite el Certificado de Salud Visado y expediente para la entrega del interesado.	Deriva Certificado	Secretaria	Departamento de Consulta Externa
14	Se entrega el Certificado de Salud al interesado	Entrega de certificado	Técnica de Enfermería	Administración de Consultorios Externos
	FIN			

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Apertura de historia clínica	Oficina de Estadística e Informática	Diario	Automático
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Registro de hoja HIS	Oficina de Estadística e Informática	Diario	Manual
DEFINICIONES:			
<p>Certificado de Salud.- Es un documento médico Legal en el cual el profesional da su testimonio escrito de la Salud Físico y/o Mental actual del usuario de los servicios del Hospital Nacional Dos de Mayo.</p> <p>Hojas HIS.- Es el formulario en donde se registra las atenciones realizadas por el profesional de salud.</p> <p>Receta única estandarizada.- Es el formulario en donde se registra los insumos médicos y medicamentos prescritos por el profesional de salud.</p> <p>Exámenes de ayuda al diagnóstico.- Son los diferentes formularios de exámenes de análisis, radiografías, ecografías y tomografías.</p>			
REGISTROS	Formato de clasificación del Certificado de Salud.		
ANEXOS	Grafico 01: Flujograma del procedimiento atención del paciente continuador en consulta externa.		

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

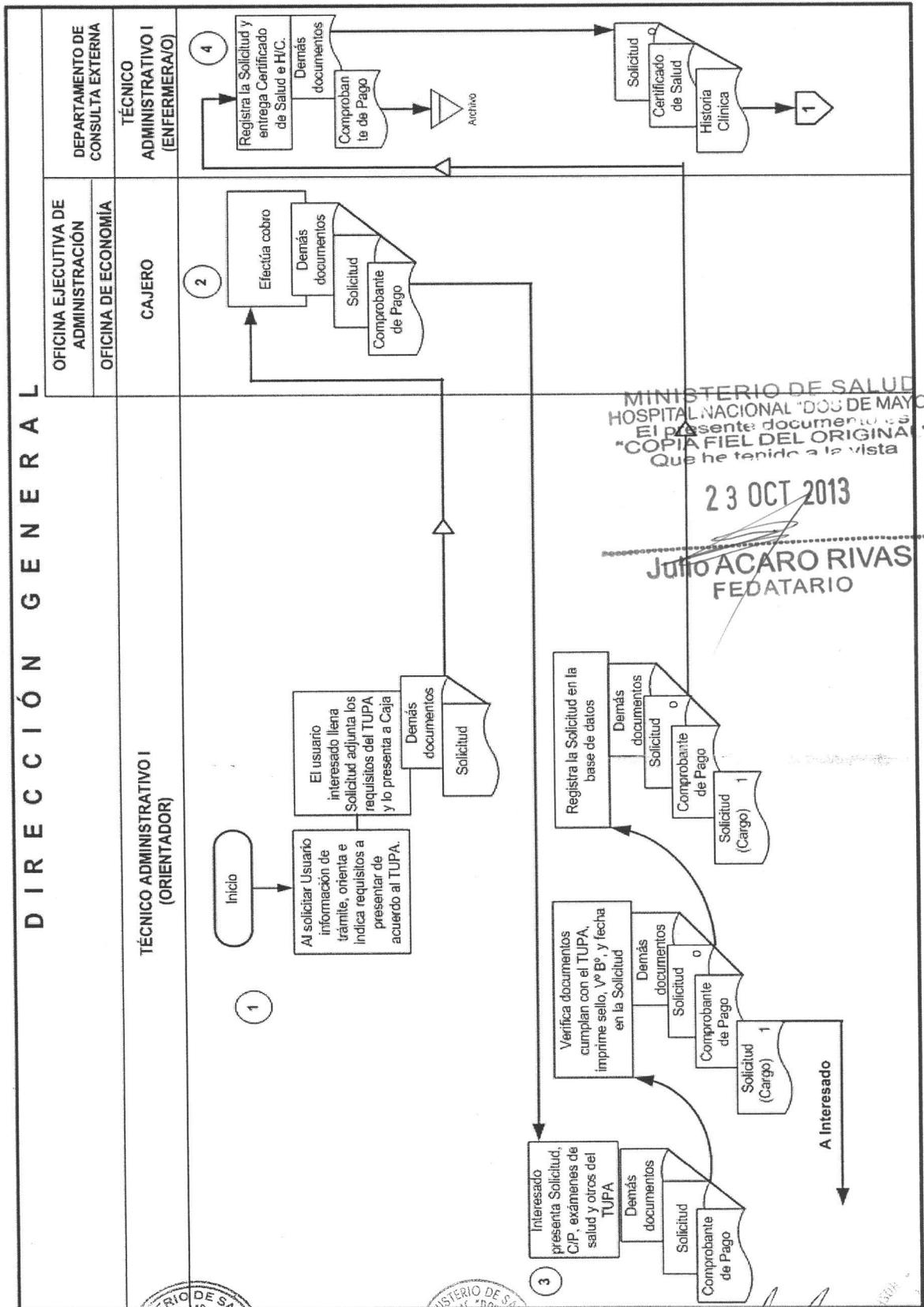
23 OCT 2013

JULIO ACARO RIVAS
FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
DPTO. DE CONSULTA EXTERNA
MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
Jefe del Dpto. de Consulta Externa

GRÁFICO N° 04
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO CA-004: Atención y otorgamiento de Certificado de Salud y/o Mental



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 El presente documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 Que he tenido a la vista
 23 OCT 2013
 Julio ACARO RIVAS
 FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
 C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
 Jefe del Dpto. de Consulta Externa

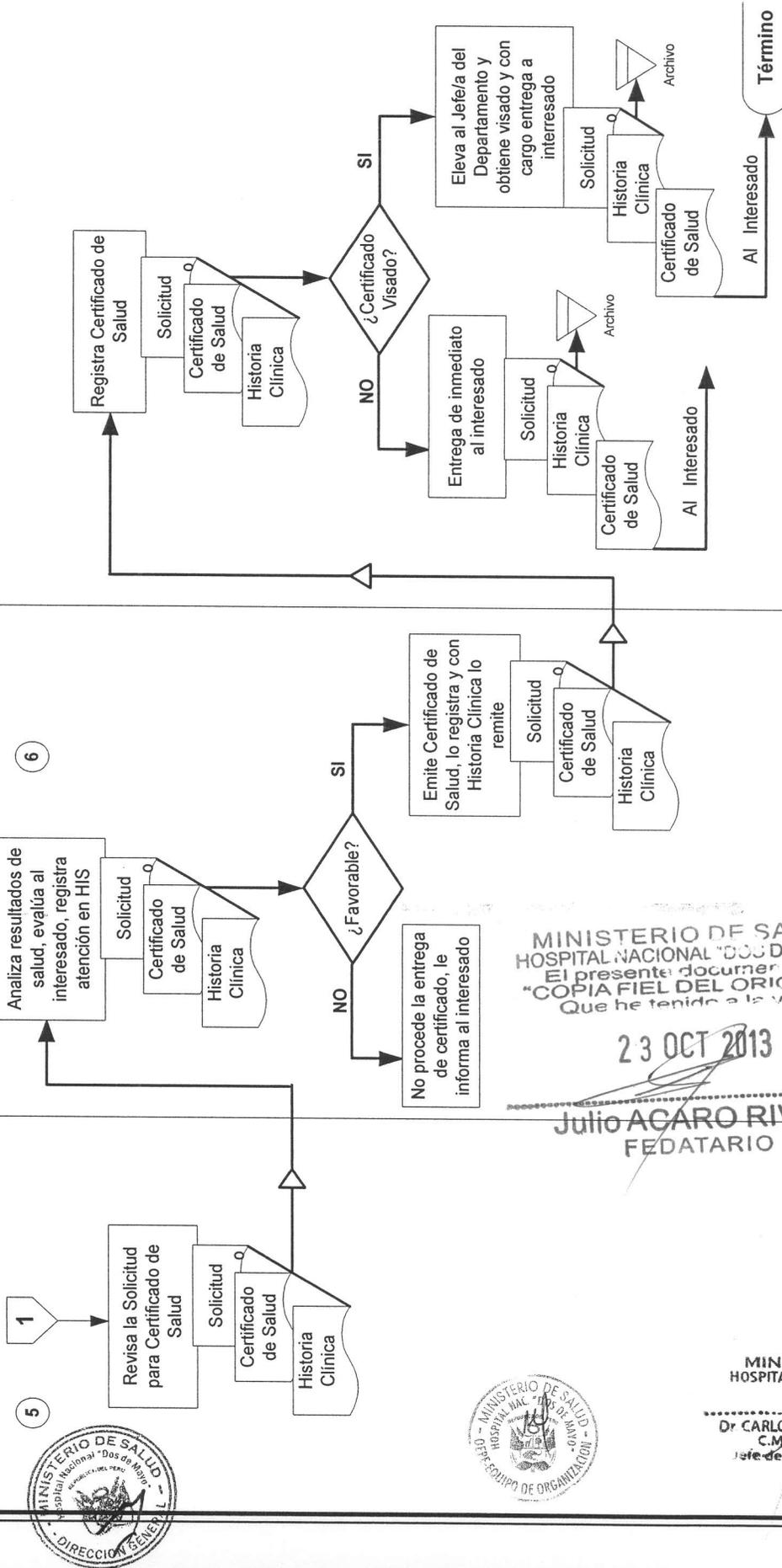


DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

TÉCNICO ADMINISTRATIVO I
(TÉCNICO EN ENFERMERÍA)

MÉDICO ESPECIALISTA
(MÉDICO)

TÉCNICO ADMINISTRATIVO I
(ENFERMERA/O)



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
"El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

23 OCT 2013

Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
C.M.F. 6688 - R.N.E. 11414
Jefe del Depto. de Consulta Externa





HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
 OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD / DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA
 REGISTRO DE CITAS PROGRAMADAS PARA CONSULTA EXTERNA

Fecha: / / Servicio Médico

Nº de Orden de Atención	Hora aproximada de atención	Nº HISTORIA CLINICA	Nº COMPROBANTE DE PAGO	PACIENTE ASISTIO (SI/NO)	PACIENTE ATENDIDO (SI/NO)	DEVOLUCIÓN DE HISTORIA CLINICA AL PERSONAL DE REGISTROS MÉDICOS (SI/NO)	OBSERVACIONES
1	08:00						
2	08:15						
3	08:30						
4	08:45						
5	09:00						
6	09:15						
	09:30						
8	09:45						
9	10:00						
10	10:15						
11	10:30						
12	10:45						
13	11:00						
14	11:15						
15	11:30						
16	11:45						

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 El presente documento
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 Que he tenido a la vista

CITAS ADICIONALES

23 OCT 2013

JUHO ACARO RIVAS
 FEDATARIO



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 Dr. CARLOS GERMAN MEDINA SORIANO
 C.M.P. 16688 - R.N.E. 11414
 Jefe del Dpto. de Consulta Externa