MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE SALUD I - CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE

N° 027-2008-HSJ-C/D

REPUBLICA DEL PERU

Resolución Directoral

Callao, 16 de FEBRERO del 2008

Visto, el Memorando N° 090—08-DOPE-HSJ-C, de fecha 15.02.2008, de folios 01 del expediente, emitido por la Directora de la Oficina de Planeamiento de la institución, dirigido al titular de la entidad, proponiendo la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos -MPP del Hospital San José Callao;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el documento de visto, la Directora de la Oficina de Planeamiento del Hospital San José Callao, propone la aprobación del "Manual de Procesos y Procedimientos -MPP del Hospital San José Callao " que consta de V capítulos, en un total de 41 páginas;

Que, el mencionado Manual es un documento técnico de sistematización normativa, que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en la que intervienen una o más unidades orgánicas, viabilizando de ésta manera los procedimientos a que hubiera lugar ;

Que, los mencionados procedimientos se encuentran normados en la Directiva N° 007-MINSA /GOPP-V.02 "Directiva para la formulación de Documentos Técnicos normativos de Gestión Institucional", aprobado mediante R.M. N° 263-2006/MINSA, de fecha 28 de julio del 2006;

Que, de conformidad con los acápites 1.1, 1.2, Numeral 1, del art. IV del Titulo Preliminar de la Ley N° 27444, referidos al Principio de Legalidad y Debido Procedimiento, se hace viable la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos MPP del Hospital San José Callao;

Estando a lo propuesto en el Memorando de visto, de folios 01 del expediente, a lo aprobado por la Dirección Ejecutiva, mediante la Hoja de Trámite Documentario N° M-090-2008, de fecha 16.02.2006, de folios 02, con el visado de la Sub Dirección Ejecutiva, la Oficina de Administración, la Oficina de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica de la entidad;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Hospital San José - Callao, mediante Resolución Ministerial N° 923-2003-SA/DM;

.//

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DEL HOSPITAL SAN JOSE - DIRESA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Sra. ARMANDA LUISA ATENCIA VALENTIN
Fedataria Titular
HOSPITAL SAN JOSÉ-DIRESA
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
REG. N° 332 FECHA 19/06/2019

..//

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el " **Manual de Procesos y Procedimientos MPP del Hospital San Jose Callao**", que consta de V Capítulos, en un total de 41 páginas, que forman parte integrante del presente acto resolutivo.

Artículo Segundo.- Encargar el cumplimiento y monitoreo del presente acto resolutivo a la Sub Dirección Ejecutiva en coordinación con la Oficina de Administración y los estamentos correspondientes.

Artículo Tercero.- Notifíquese la presente resolución, a los estamentos correspondientes, para su conocimiento y fines pertinentes, así como su publicación en la página Web del hospital.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DIRECCION DE SALUD I CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE
Dr. RICARDO ALDO LAMA MORALES
Director Ejecutivo
C.M. N° 42625

RALM/DRAAM/JAGB/RSS/HLTM/rmrm.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ - DIRESA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Sra. ARMANDA LUISA ATENCIA VALENTIN
Fedatario Titular
HOSPITAL SAN JOSÉ-DIRESA
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
REG. N° 332 FECHA 19/06/2019

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (MPP)

HOSPITAL SAN JOSÉ - CALLAO

CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO

CALLAO - PERÚ

FEBRERO - 2008

ÍNDICE

		PÁG.
CAPÍTULO I..	INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO II.	FINALIDAD DEL MANUAL	4
CAPÍTULO III.	OBJETIVO DEL MANUAL	4
CAPÍTULO IV.	BASE LEGAL	5
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS INDICANDO LOS PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN		6
CAPÍTULO V.	PROCEDIMIENTOS	7
IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.		8
FICHA DE PROCEDIMIENTO		9
PROCEDIMIENTO Nº.1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN		10
PROCEDIMIENTO Nº.2. CERTIFICADO DE SALUD		13
PROCEDIMIENTO Nº.3. INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO		16
PROCEDIMIENTO Nº.4. COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS		19
PROCEDIMIENTO Nº.5. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD		22
PROCEDIMIENTO Nº.6. CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ		25
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO		29
PROCEDIMIENTO Nº.1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN		30

PROCEDIMIENTO Nº.2. 32
CERTIFICADO DE SALUD

PROCEDIMIENTO Nº.3. 34
INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO

PROCEDIMIENTO Nº.4. 36
COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

PROCEDIMIENTO Nº.5. 38
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

PROCEDIMIENTO Nº.6. 40
CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Es un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de sub procesos o actividades, en los que interviene una o más unidades orgánicas. El Manual incluye los cargos o puestos de trabajo que intervienen, precisando sus responsabilidades y participación y contiene modelos de formatos, documentos e instrucciones para la autorización del flujo de información y para el uso de máquinas o equipos a utilizar en caso necesario y cualquier otro documento o información como dato necesario para el correcto desempeño del procedimiento.

CAPÍTULO II

FINALIDAD DEL MANUAL

Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad que logren el cumplimiento de los objetivos y funciones.

CAPÍTULO III

OBJETIVO DEL MANUAL

Facilitar el establecimiento de los objetivos funcionales , los componentes e interrelaciones de los procesos organizacionales y los procedimientos del Hospital San José – Callao, coadyuvando al establecimiento de un adecuado control interno.

CAPÍTULO IV

BASE LEGAL

1. Directiva Nº.007-MINSA/OGPP – V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional. Aprobado mediante RM.Nº.263-2006/MINSA. de 28 de julio de 2006.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO : PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

SUB PROCESO : RECUPERACIÓN 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
6. CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ

CAPÍTULO V

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 Nº.1

CONSTANCIA DE ATENCIÓN

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

1

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**CONSTANCIA DE ATENCIÓN**	FECHA: 26/12/07
		CÓDIGO: HSJ-C:01

PROPÓSITO:	Otorgar al paciente la Constancia de Atención por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.
ALCANCE:	Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario Unidad de Economía / Caja Unidad de Estadística e Informática / Archivo
MARCO LEGAL:	• Arts. 13º, 15º inciso i) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • 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
Tiempo de Atención (*)	Núm. De Días	Sistema Trámite Documentario	Unidad de Estadística e Informática.
Expedientes Atendidos(**)	Núm. de Constancias	Sistema Trámite Documentario	Unidad de Estadística e Informática

(*): Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de atención de la Constancia}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$

(**): Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Número de Constancias Atendidos}}{\text{Número de Constancias Recibidos}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del MINSA, deberán ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial sobre los otros expedientes.

b). Asimismo, la evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.

c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario.

d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.

e). Solo se emitirá la Constancia de Atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital.

f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

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 presenta al Técnico Administrativo de Caja.
Caja / Técnico Administrativo(Cajero)	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 f echa 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. 6. Entrega solicitud al Técnico Administrativo de Estadística e Informática.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado.
Un. Estadística e Informática / Técnico de Archivo	8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica, y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	9. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica. 9.1. De estar conforme elabora Constancia de Atención acorde con los datos registrados en la Historia Clínica. 9.2. Caso contrario elabora Informe de No Atención.
	10. Adjunta Constancia de Atención o Informe de No Atención a la Historia Clínica, y lo entrega al Jefe de la Oficina de Estadística e Informática.
Un. Estadística e Informática / Jefe de Unidad	11. Revisa, sella y firma Constancia de Atención o Informe de No Atención, lo adjunta a la Historia Clínica y entrega los documentos al Técnico Administrativo de Estadística e Informática.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	12. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.
Interesado	13. Solicita entrega de Constancia y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	14. 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 del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo.	Interesado o Representante Legal	17 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal.	Interesado o Representante Legal	17 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	17 (Mensual)	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	**DESTINO**	**FRECUENCIA**	**TIPO**
1. Constancia de Atención o Informe de No Atención.	Interesado o Representante Legal	1 7 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	1. **Constancia de Atención.** Es el documento que brinda información sobre la certeza de la atención recibida en el establecimiento de salud en un período determinado. 2. **Historia Clínica.** Información profesional pertinente a la atención consumada de una enfermedad o enfermedades del paciente o un evento relacionado a la salud, registrada durante cada momento de la atención, en medios físicos o electrónicos, archivada sistemáticamente para ser recuperada y manejado con carácter reservado. Historia Clínica: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS :	1. Formato – Solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	1. Flujograma 2. Formato – Solicitud

PROCEDIMIENTO Nº.2

CERTIFICADO DE SALUD

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

2

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**CERTIFICADO DE SALUD**	FECHA: 26/12/07
		CÓDIGO: HSJ-C:-02

PROPÓSITO:	Otorgar al paciente Certificado de Salud por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.
ALCANCE:	Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario. Unidad de Economía / Caja. Departamento Médico / Servicio, Secretaría, Médico Especialista. Dpto.de Apoyo al Diagnóstico / Servicio de Apoyo;Técnól. Méd.Lab., Tecnól. Méd. Rx.
MARCO LEGAL:	• Arts. 13º, 15º inciso f) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • 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
Tiempo de Atención (*)	Núm. De Días	Sistema Trámite Documentario	Departamento Médico (según especialidad)
Expedientes Atendidos(**)	Núm. de Certificados de Salud	Sistema Trámite Documentario	Departamento Médico (según especialidad)

(*): Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de atención de la Constancia}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$

(**): Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Número de Constancias Atendidos}}{\text{Número de Constancias Recibidos}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del MINSA, deberán ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial sobre los otros expedientes.

b). Asimismo, la evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.

c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario.

d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.

e). Solo se emitirá la Constancia de Atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital.

f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

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.
Interesado	2. Acude a caja/ técnico administrativo.
Caja / Técnico Administrativo	3. Revisa formato con requisitos y 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. Deriva formato de certificado de salud a Jefatura de Caja para su control administrativo.

Laboratorio Central / Tecnólogo/Jefatura	4. Tecnólogo recibe formato de certificado de salud y registra resultado.
Rayos X/ Tecnólogo Rayos X	5. Jefe de Patología clínica revisa, sella y firma Certificado de salud y lo deriva a consultorio de Exámen clínico 6. Tecnólogo toma radiografía de tórax y entrega placa al paciente.
Exámen clínico/ secretario	7. Al día siguiente con los resultados de laboratorio y radiografía de tórax que trae el interesado se deriva a Exámen clínico.
Exámen clínico/ Médico	8. 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 informe radiológico.
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	17 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal.	Interesado o Representante Legal	17 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	17 (Mensual)	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	**DESTINO**	**FRECUENCIA**	**TIPO**
1. Constancia de Atención o Informe de No Atención.	Interesado o Representante Legal	1 7 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	1. Certificado de Salud. 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 período de tiempo. Documento, muy solicitado por las personas que tienen que hacer algún trámite ya sea para trabajo, matrimonio, viajes, aperturar un negocio, etc. 2. **Historia Clínica**: Información profesional pertinente a la atención consumada de una enfermedad o enfermedades del paciente o un evento relacionado a la salud, registrada durante cada momento de la atención, en medios físicos o electrónicos, archivada sistemáticamente para ser recuperada y manejado con carácter reservado. Historia Clínica: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS :	1. Formato – Solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	1. Flujograma 2. Formato – Solicitud

PROCEDIMIENTO Nº.3

INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO , PSICOLÓGICO U DONTOLÓGICO

3

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**INFORME MÉDICO, PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO**	FECHA: 26/12/07
		CÓDIGO: HSJ-C:03

PROPÓSITO:	Otorgar a solicitud de parte, información respecto al estado de salud de un paciente atendido en el hospital .
ALCANCE:	Dirección General / Trámite Documentario Oficina de Economía / Caja Oficina de Estadística e Informática / 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. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • 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
Tiempo de Atención (*)	Núm. De Días	Sistema Trámite Documentario	Departamento Asistencial(según especialidad)
Expedientes Atendidos(**)	Núm. de Informes Médico sicosomático Psicológico u Odontológico	Sistema Trámite Documentario	Departamento Asistencial(según especialidad)

(*): Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de atención de la Constancia}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$

(**): Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Número de Constancias Atendidos}}{\text{Número de Constancias Recibidos}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del MINSA, deberán ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial sobre los otros expedientes.
b). Asimismo, la evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.
c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario.
d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.
e). Solo se emitirá la Constancia de Atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital.
f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

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 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 f echa 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. 6. Entrega solicitud al Técnico Administrativo de Estadística e Informática.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado.
Un. Estadística e Informática / Técnico de Archivo	8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica, y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	9. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica y envía al Dpto. Médico de la Especialidad, para la elaboración del Informe Médico.
Dpto. Médico Asistencial	10. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica. 10.1. De estar conforme elabora el Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u odontológico, acorde con los datos registrados en la Historia Clínica. 10.2. Caso contrario elabora Informe de No Atención.
	11. Adjunta Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico o Informe de No Atención a la Historia Clínica, y lo entrega a la Unidad de Estadística e Informática.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	12. Registra y deriva Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico o Informe de No Atención y Solicitud el Técnico Administrativo a la Jefatura de Estadística y entrega Historia Clínica al Técnico de Archivo. 13. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.
Interesado	14. Solicita entrega de Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	15. Ubica Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico 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 el Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico o Informe de No Atención, 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	44 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal	Interesado o Representante Legal	44 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	44 (Mensual)	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
1. Constancia de Atención o Informe de No Atención.	Interesado o Representante Legal	44 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	**1. Informe Médico sicosomático, Psicológico u Odontológico.** Es el documento donde se informa sobre la condición de buena salud, en un determinado período que le confiere la condición de aptitud para desenvolverse en las diferentes actividades que le competen. **2. Historia Clínica.** Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS :	1. Formato – Solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	1. Flujograma 2. Formato – Solicitud

PROCEDIMIENTO Nº.4

COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

4

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS**	FECHA: 26/12/07
		CÓDIGO: HSJ-C:04

PROPÓSITO:	Otorgar al usuario la Copia Fedatada de Historia Clínica o Epicrisis por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.
ALCANCE:	Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario Oficina de Economía / Caja Oficina de Estadística e Informática / Archivo Fedataría
MARCO LEGAL:	• Arts. 15º inciso i), 29º y 44º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • 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.

ÍNDICES 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

(*): Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de atención de la Constancia}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$

(**): Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Número de Constancias Atendidos}}{\text{Número de Constancias Recibidos}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del MINSA, deberán ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial sobre los otros expedientes.

b). Asimismo, la evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.

c). Cuando el expediente presentado por el usuario no está conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario.

d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.

e). Solo se emitirá la Copia Fedatada de Historia Clínica o Epicrisis, después de los seis (6) días de haber sido atendido en el Hospital.

f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

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 presenta al Técnico Administrativo de Trámite Documentario.
Interesado	3. Presenta solicitud, y requisitos que establezca el TUPA al Técnico Administrativo de Tramite Documentario.

Trámite Documentario / Técnico Administrativo	4. Verifica que documentos cumplen con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y f echa 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. 5. Entrega solicitud al Técnico Administrativo de Estadística e Informática.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo(secretaria)	6. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado.
Un. Estadística e Informática / Técnico de Archivo	7. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica, y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en el Sistema de Historia Clínica. 8. Saca fotocopia de la Historia Clínica o de la Epicrisis y deriva al fedatario que está en Estadística, para autenticar las copias.
Un. Estadística e Informática / Fedataría	9. Verifica y coteja las fotocopias de la Historia Clínica con los originales, seguidamente sella a cada fotocopia de la H.C. o de la Epicrisis.
Un. Estadística e Informática / Técnico de Archivo	10. Recibe Historia Clínica (para entregar a Archivo de Estadística) y Fotocopias de la Historia Clínica o Epicrisis fedatada (para el usuario solicitante).
Caja / Técnico Administrativo	11. 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.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo(secretaria)	12. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.
Interesado	13. Solicita entrega de Copia Fedatada de Historia Clínica o Epicrisis y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad.
Un. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	14. Ubica Copia Fedatada de Historia Clínica o Epicrisis, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la Copia Fedatada 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	0.08 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal	Interesado o Representante Legal	0.08 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	0.08 (Mensual)	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
1. Constancia de Atención o Informe de No Atención.	Interesado o Representante Legal	0.08 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	**1. Historia Clínica.** Información profesional pertinente a la atención consumada de una enfermedad o enfermedades del paciente o un evento relacionado a la salud, registrada durante cada momento de la atención, en medios físicos o electrónicos, archivada sistemáticamente para ser recuperada y manejado con carácter reservado. **2. Epicrisis.** Es muy difícil dar de alta o dar la misma sin efectuar una breve epicrisis donde se detalle lo actuado. Adquiere gran importancia señalar las condiciones al egreso del paciente, las indicaciones médicas para su cuidado en el domicilio y la fecha del próximo control ambulatorio..."
REGISTROS :	1. Formato – Solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	1. Flujograma 2. Formato – Solicitud

PROCEDIMIENTO Nº.5

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD**	FECHA: 26/12/07 CÓDIGO: HSJ-C:05

PROPÓSITO:	Otorgar al paciente el Certificado de Discapacidad por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.
ALCANCE:	Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario Servicio de Medicina Física y Rehabilitación / Secretaria, Módulo de Enfermería, Médico Especialista, Jefe de Dpto.
MARCO LEGAL:	• Arts. 13º, 15º inciso i) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • 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
Tiempo de Atención (*)	Núm. De Días	Sistema Trámite Documentario	Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.
Expedientes Atendidos(**)	Núm. de Certificados de Salud	Sistema Trámite Documentario	Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

(*): Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de atención de la Constancia}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$

(**): Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Número de Constancias Atendidos}}{\text{Número de Constancias Recibidos}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del MINSA, deberán ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial sobre los otros expedientes.

b). Asimismo, la evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.

c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario.

d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.

e). Solo se emitirá la Constancia de Atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital.

f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar.
Módulo de informes	1. Informa, entrega formulario – FUT y Ficha del Certificado de Discapacidad y deriva a ventanilla de admisión.
Interesado	2. Solicita ticket para consulta en medicina física y rehabilitación en admisión
Admisión/ Técnico Administrativo	3. Se emite ticket para consulta
Caja / Técnico Administrativo (Cajero)	4. 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	5. Acude a consulta en medicina física y rehabilitación
Medicina física y rehabilitación / Técnico Enfermería	6. Recibe historia clínica del interesado y deriva a médico

Medicina física y rehabilitación / Médico especialista	7. Verifica si corresponde atención, evalúa al interesado y revisa historia clínica 8. Si necesita evaluación por otro especialista deriva al interesado
Consulta Externa / Médico especialista	9. Evalúa al interesado y revisa historia clínica. Anota resultados en historia clínica, indica al interesado solicitar nuevo ticket para consulta en medicina física y rehabilitación.
Interesado	10. Solicita ticket para consulta en medicina física y rehabilitación en admisión.
Medicina física y rehabilitación / Téc. En Enfermería	11. Recibe historia clínica y deriva a médico especialista.
Medicina física y rehabilitación / Médico Especialista	12. Médico revisa historia, evalúa, sella y firma Certificado de discapacidad.
Medicina física y rehabilitación / Técnico Enfermería	13. Recibe y registra Certificado de Discapacidad en el Cuaderno de Registro. 14. Archiva temporalmente el Certificado de Discapacidad hasta que el interesado lo solicite.
Interesado	15. Solicita entrega de Certificado de Discapacidad y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad
Medicina física y rehabilitación / Técnico Enfermería	16. 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	17 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal.	Interesado o Representante Legal	17 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	17 (Mensual)	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	**DESTINO**	**FRECUENCIA**	**TIPO**
1. Certificado de Discapacidad o Informe de No Discapacidad.	Interesado o Representante Legal	1 7 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	1. **Certificado de Discapacidad.** Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica. 2. **Historia Clínica**: Información profesional pertinente a la atención consumada de una enfermedad o enfermedades del paciente o un evento relacionado a la salud, registrada durante cada momento de la atención, en medios físicos o electrónicos, archivada sistemáticamente para ser recuperada y manejado con carácter reservado. Historia Clínica: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS :	1. Formato – Solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	1. Flujograma 2. Formato – Solicitud

PROCEDIMIENTO Nº.6

CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ**	FECHA: 26/12/07 CÓDIGO: HSJ-C:06

PROPÓSITO:	Otorgar al paciente el Certificado Médico de Invalidez por haber sido examinado en el establecimiento de salud.
ALCANCE:	Dirección Ejecutiva / Trámite Documentario Unidad de Economía / Caja Unidad de Estadística e Informática / Archivo
MARCO LEGAL:	• Arts. 13º, 15º inciso i) y 24º de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • 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
Tiempo de Atención (*)	Núm. De Días	Sistema Trámite Documentario	Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.
Expedientes Atendidos(**)	Número de Certificados Médicos de Invalidez	Sistema Trámite Documentario	Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

(*): Tiempo de Atención = $\frac{\text{Tiempo de atención de la Constancia}}{\text{Tiempo Establecido en el TUPA}}$ (**): Expedientes Atendidos = $\frac{\text{Número de Constancias Atendidos}}{\text{Número de Constancias Recibidos}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del MINSA, deberán ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial sobre los otros expedientes.
b). Asimismo, la evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.
c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario.
d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.
e). Solo se emitirá la Constancia de Atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital.
f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar.
Módulo de Informes / 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. Solicita ticket para Comité Médico Calificador en admisión.
Admisión / Técnico Administrativo	3. Se emite ticket para Comité Médico Calificador.
Un. De Estadística e Informática / Técnico en ArchivosS	4. Ubica Historia Clínica y registra en el Sistema de Historia Clínica.
Interesado	5. Llena la solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico Administrativo de Caja. 6. Acude a Consulta del Comité Médico Calificador.

Caja / Técnico Administrativo(Cajero)	7. 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	8. Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico en Enfermería de Medicina Física y Rehabilitación – MF y R.
Medicina Física y Rehabilitación / Técnico en Enfermería	9. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y f echa 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. 10. Entrega solicitud al Técnico en Enfermería del Comité Médico Calificador (Comité de Invalidez).
Comité Médico Calificador.	11. Registra en el libro de registros y evalúa expediente.
Comité Médico Calificador.	13. Entrevista y llena hoja de ruta con las especialidades a evaluar.
Medicina Física y Rehabilitación / Técnico en Enfermería.	14. Registra en cuaderno y programa citas con especialistas.
Interesado	15. Solicita Ticket para especialidades citadas.
Medicina Física y Rehabilitación / Técnico en Enfermería.	16. Recibe ticket y recibo de pago, lleva H.C. a consulta con especialista.
Consulta Externa / Médico Especialista	17. Evalúa al paciente y revisa H.C.
Interesado	18. Solicita ticket de invalidez.
Medicina Física y Rehabilitación / Técnico en Enfermería.	19. Recibe ticket y lleva H.C. al Comité Médico Evaluador.
Comité Médico Calificador.	20.Registra resultados de la evaluación del H.C. en el certificado, revisa H.C., evalúa, califica, registra, sella y firma certificado de invalidez; entrega el Certificado de Invalidez al Técnico en Enfermería de MF y R y, la H.C. al Técnico de Archivo de Estadística e Informática.
Estadística e informática / Técnico en Archivo.	21. Recibe la H.C. y procede a su archivo respectivo.
. Medicina Física y Rehabilitación / Técnico en Enfermería.	22.Recibe, revisa, registra en el libro de registros y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.
Interesado	23.Solicita entrega de Certificado Médico de Invalidez y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad.
Medicina Física y Rehabilitación / Técnico en Enfermería.	24.Ubica Certificado Médico de Invalidez o Informe de No Invalidez, registrando documento en el libro de registros y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con el Certificado Médico de Invalidez o Informe de No Invalidez 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	17 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal.	Interesado o Representante Legal	17 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	17 (Mensual)	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
1. Constancia de Atención o Informe de No Atención.	Interesado o Representante Legal	1 7 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:

1. **Certificado Médico de Invalidez.**
   Es el Informe de Evaluación Médica de Incapacidad, que debe incluir un resumen de la

	historia clínica, resaltando si existe incapacidad, posible fecha de inicio, signos y síntomas clasificados de acuerdo a la clase funcional o anatómica. También debe indicar si la causa es una enfermedad o accidente común o un siniestro de beneficios previsionales. Actualmente lo expiden: Dependencias del Ministerio de Salud, Seguro Social de Salud (EsSalud) y las Entidades Prestadoras de Salud (EPS). **2. Historia Clínica.** Información profesional pertinente a la atención consumada de una enfermedad o enfermedades del paciente o un evento relacionado a la salud, registrada durante cada momento de la atención, en medios físicos o electrónicos, archivada sistemáticamente para ser recuperada y manejado con carácter reservado. Historia Clínica: Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS :	1. Formato – Solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	1. Flujograma 2. Formato – Solicitud

F-ORG-10.0

FLUJOGRAMA

DE

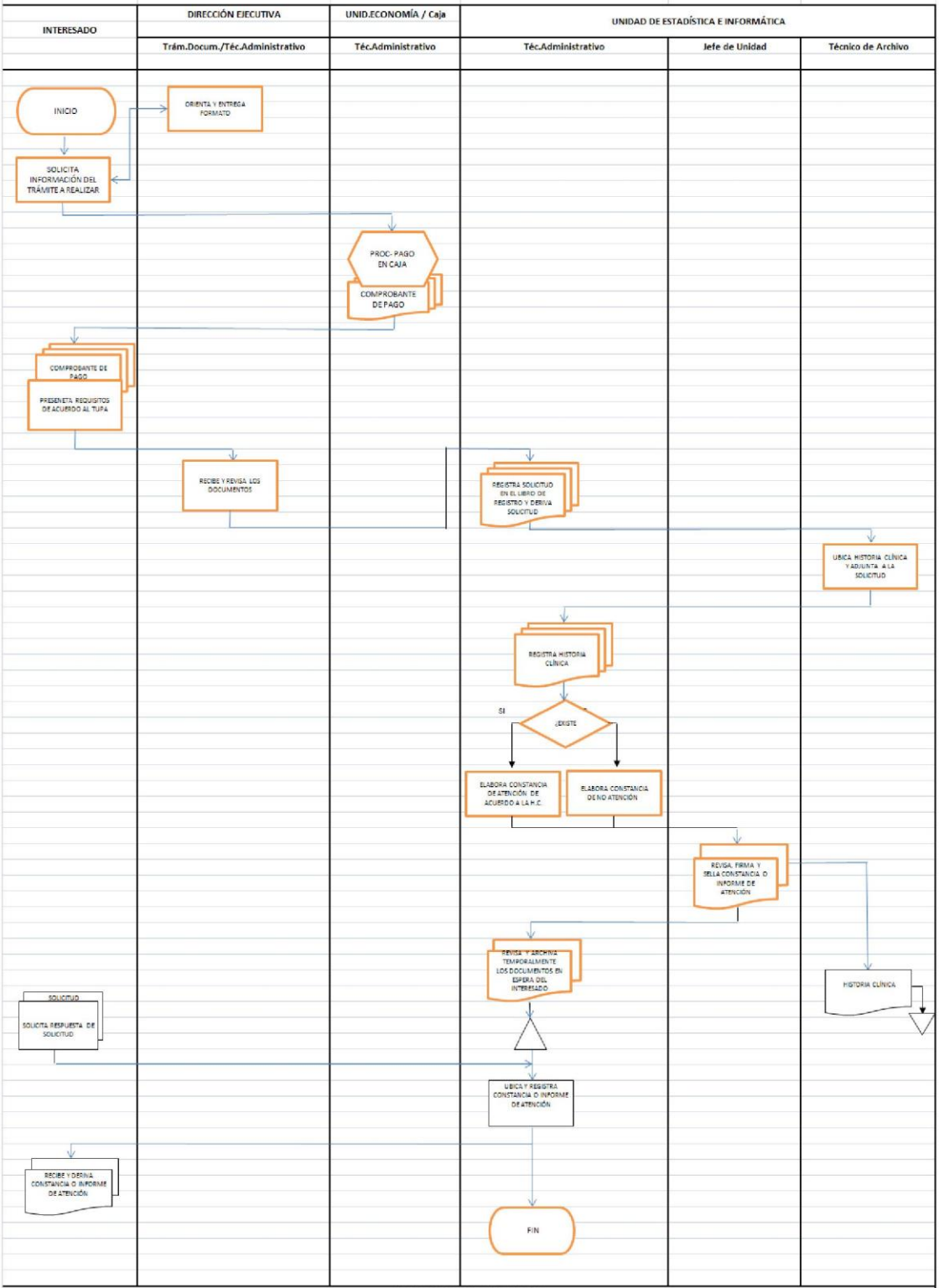
PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO Nº.1

CONSTANCIA DE ATENCIÓN

31

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: CONSTANCIA DE ATENCIÓN
(Hospital: HOSPITAL SAN JOSÉ - CALLAO)
Estándar - Adecuado 1



TIEMPO DE ATENCIÓN : 03 DÍAS

PROCEDIMIENTO Nº.2

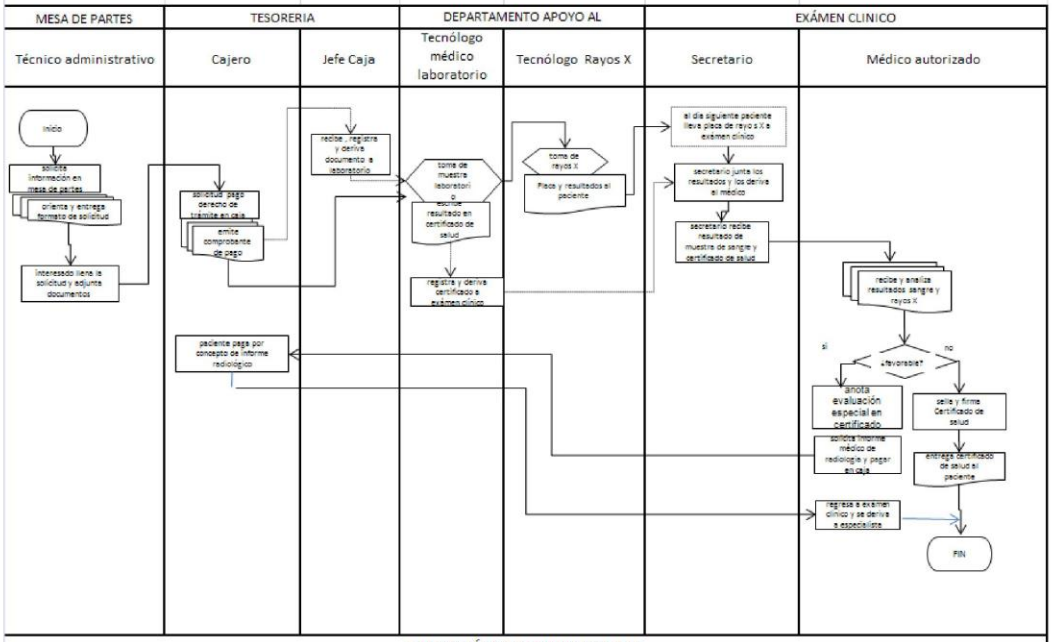
CERTIFICADO DE SALUD

33

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: CERTIFICADO DE SALUD

(Hospital : HOSPITAL SAN JOSÉ - CALLAO)

Nuevo



TIEMPO MÁXIMO DE ENTREGA: 02 DIAS

PROCEDIMIENTO Nº.3

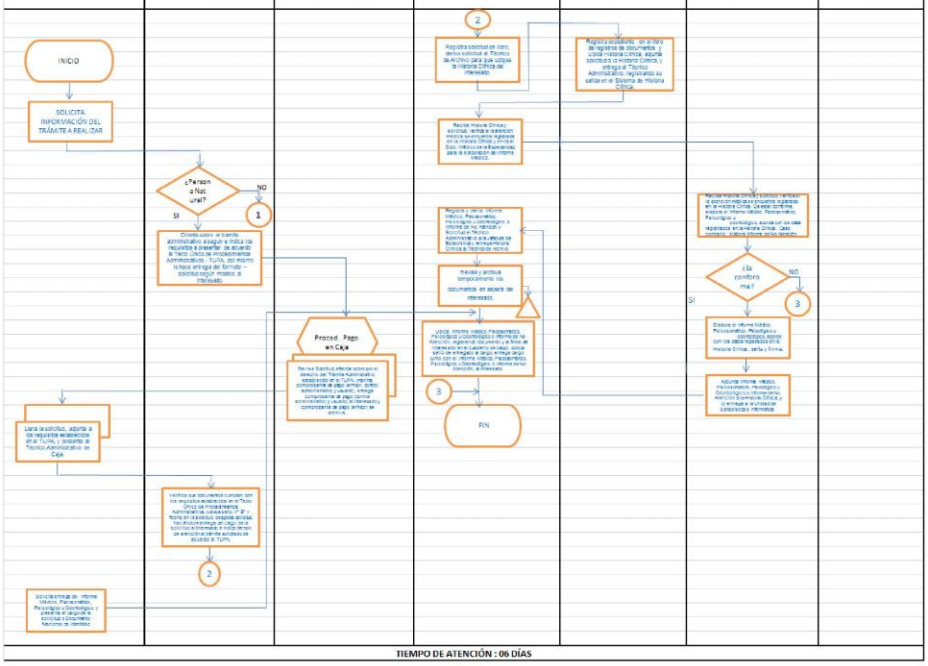
INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO , PSICOLÓGICO U DONTOLÓGICO

35

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: INFORME MÉDICO SICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO

(Hospital : HOSPITAL SAN JOSÉ - CALLAO)

Estándar-Adecuado



TIEMPO DE ATENCIÓN : 06 DÍAS

PROCEDIMIENTO Nº.4

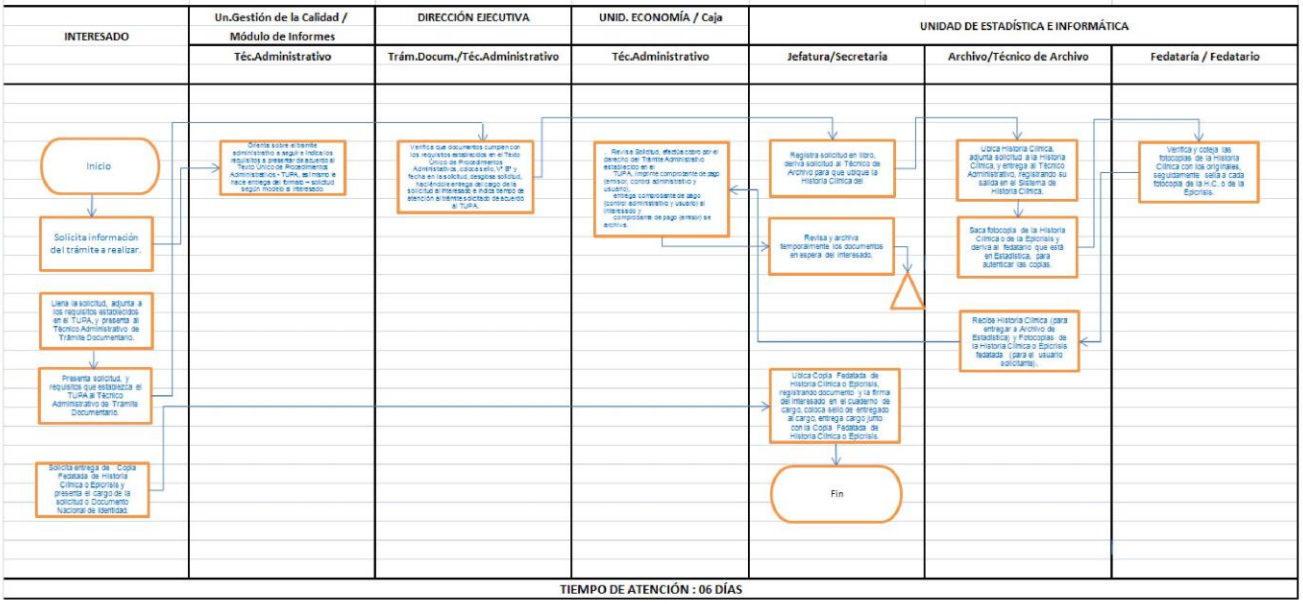
COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

37

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS

(Hospital : HOSPITAL SAN JOSÉ - CALLAO)

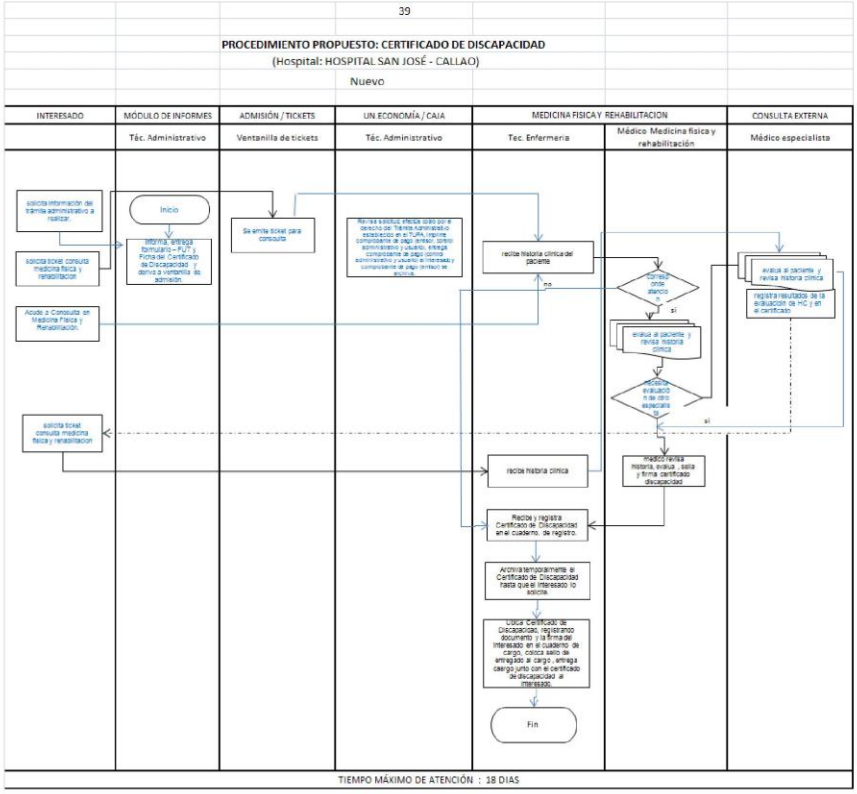
Estándar - Adecuado



TIEMPO DE ATENCIÓN : 06 DÍAS

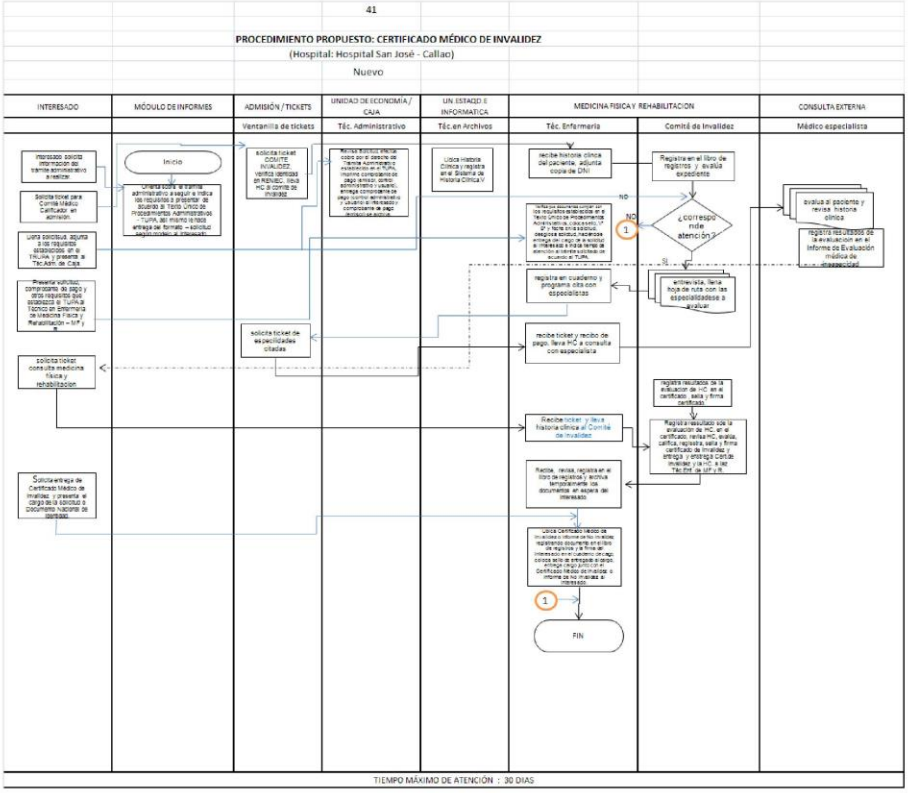
PROCEDIMIENTO Nº.5

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD


39
PROCEDIMIENTO PROPUESTO: CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
(Hospital: HOSPITAL SAN JOSÉ - CALLAO)
Nuevo
INTERESADO
MÓDULO DE INFORMES
ADMISIÓN / TICKETS
UN ECONOMÍA / CAJA
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION
CONSULTA EXTERNA
Téc. Administrativo
Ventanilla de tickets
Téc. Administrativo
Tec. Enfermeria
Médico Medicina fisica y rehabilitación
Médico especialista
solicita información del trámite administrativo a realizar.
solicita ticket consulta medicina física y rehabilitación
Acude a Consulta en Medicina Física y Rehabilitación.
solicita ticket consulta medicina física y rehabilitación
Inicio
Informa, entrega formulario – PUT y Firma del Certificado de Discapacidad y deriva a ventanilla de admisión.
Se emite ticket para consulta
Revisa solicitud, efectúa cobro por el derecho de Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (orden), cobro administrativo y usuario, entrega comprobante de pago (orden) cobro administrativo y usuario, entrega comprobante de pago (orden) al interesado y comprobante de pago (orden) se archiva.
recibe historia clínica del paciente
no
Correcto onde planco n
si
evalua al paciente y revisa historia clinica
necesita evaluación de otro especialista
si
no
evalua al paciente y revisa historia clinica
registra resultados de la evaluación de HC y en el certificado
recibe historia clinica
medico revisa historia, evalua , sella y firma certificado discapacidad
Recibe y registra Certificado de Discapacidad en el cuaderno de registro.
Archiva temporalmente el Certificado de Discapacidad hasta que el interesado lo solicite.
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
TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN : 18 DIAS

PROCEDIMIENTO Nº.6

CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ


41
PROCEDIMIENTO PROPUESTO: CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ
(Hospital: Hospital San José - Callao)
Nuevo
INTERESADO
MÓDULO DE INFORMES
ADMISIÓN / TICKETS
UNIDAD DE ECONOMÍA / CAJA
UN ESTADO E INFORMATICA
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION
CONSULTA EXTERNA
Ventanilla de tickets
Téc. Administrativo
Téc. en Archivos
Téc. Enfermería
Comité de Invalidez
Médico especialista
Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar
Inicio
Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, del mismo le hace entrega de formato – solicitud según modelo, el interesado
solicita ticket COMITE INVALIDEZ, verifica identidad en RENIEC, busca HC si corresponde
Recibe solicitud, efectúa cobro por el derecho de Tramite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago emitido, genera número de expediente y usuario, entrega comprobante de pago al interesado y usuario e archivador y comprobante de pago, archivan en caja
Busca Historia Clínica y registra en el Sistema de Historia Clínica V
Solicita ticket para Comité Médico Calificador en admisión
Usted solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TRLCM y presenta a Téc.Adm. de Caja
Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA a Técnico en Enfermería de Medicina Física y Rehabilitación – M.F.R
solicita ticket de especialidades citadas
solicita ticket consulta medicina física y rehabilitación
recibe historia clínica del paciente, adjunta copia de DNI
Registra en el libro de registros y evalúa expediente
NO
¿corresponde atención?
SI
registra en cuaderno y programa cita con especialistas
entrevista, llena hoja de ruta con las especialidades a evaluar
recibe ticket y recibe de pago, llena HC a consulta con especialista
evalúa al paciente y revisa historia clínica
registra resultados de la evaluación en el Informe de Evaluación médica de discapacidad
registra resultados de la evaluación de HC en el certificado, sella y firma certificado
Recibe ticket y lleva historia clínica al Comité de invalidez
Registra resultado sobre la evaluación de HC, en el certificado, remite HC, evalúa, califica, registra, sella y firma certificado de invalidez y entrega y notifica Cobro, recibe ya HC a del Téc.Enf. de MF y R
Solicita entrega de Certificado Médico de Invalidez y presenta el cargo de la solicitud o documento haciendo de identidad
Recibe, revisa, registra en el libro de registros y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado
Busca Certificado Médico de Invalidez o informe de No Invalidez, registramos documento en el libro de registro y archivo, cobro de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo original al Certificado Médico de Invalidez o informe de no invalidez al interesado
1
FIN
TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN : 30 DIAS