



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 365 - DG-INSN-2012

Lima, 24 de Mayo del 2012

Visto el Memorando, N°568-DASP-INSN-2012, mediante el cual la Jefatura del Departamento de Atención de Servicio al Paciente propone la aprobación de del Manual de Proceso y Procedimientos de Servicio Social.

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA se aprobó la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02-“Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional”, siendo uno de dichos documentos de gestión el Manual de Procesos y Procedimientos.

Que la mencionada Directiva, en su numeral 5.6.7 establece las condiciones para la actualización o modificación de los procedimientos.

Que, la Jefatura del Departamento de Atención de Servicio al Paciente con el Memorando N°568-DASP-INSN-2012, remite la propuesta de aprobación del Manual de Proceso y Procedimientos que corresponden al Proceso de Servicios de Soporte al Paciente, para lo cual acompaña las respectivas fichas de descripción del procedimiento con los flujogramas y formatos correspondientes.

Con la opinión favorable de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la visación de la Oficina de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de Servicio Social, el mismo que está desarrollado en 36 folios y que son los siguientes:

- Evaluación Socioeconómica de Pacientes
- Admisión de Pacientes y/o Familiar a Albergues
- Visita Domiciliaria
- Seguimiento y Apoyo Socioeconómico de Pacientes
- Exoneración Parcial o Total a Pacientes del INSN
- Apoyo al Paciente que viaja al extranjero

Artículo 2°.- El Departamento de Atención de Servicio al Paciente tiene la responsabilidad de difundir, cumplir y hacer cumplir la ejecución de los mencionados procedimientos.

Artículo 3°.- La presente Resolución deja sin efecto la Resolución Directoral R.D. N°428-DG-INSN-2009.

Regístrese y comuníquese;

RSA/ISL/NND
e.e.
Dirección General
Oficina de Secretaría
DASP

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Salud del Niño

DR. ROBERTO LUIS SHIMABUKU AZATO
Director General del INSN
C.I. 1.889.889

www.isn.gob.pe

Av. Brasil 600
Breña, Lima, 5 Perú
Central (511) 3300066
Fax (511) 425 - 1840
isn@isn.gob.pe



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE SERVICIO SOCIAL

MAYO 2012

ÍNDICE

CAPÍTULO I	Introducción	3
CAPÍTULO II	Objetivo del Manual	4
CAPÍTULO III	Base Legal	4
CAPÍTULO IV	Mapa del Macroproceso	5
CAPÍTULO V	Inventario de Procedimientos	6
	Evaluación Socioeconómica de Pacientes	7
	Admisión de Pacientes y/o Familiar a Albergues	12
	Visita Domiciliaria	21
	Seguimiento y Apoyo Socioeconómico de Pacientes	26
	Exoneración Parcial o Total a Pacientes del INSN	31
	Apoyo al Paciente que viaja al Extranjero	34

CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, responsable de brindar atención especializada en salud a niños y adolescentes, así como del desarrollo de investigación científica e innovación de la metodología, tecnología y normas, para su difusión y aprendizaje por profesionales y técnicos del Sector Salud, e incrementar y sistematizar la interrelación científica internacional en el campo de su especialidad.

El INSN, en cumplimiento de la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02-"Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", debe formular el Manual de Procesos y Procedimientos, diseñado de acuerdo al modelo de gestión por procesos, donde se percibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos generadores de valor con orientación al cliente.

El presente manual describe el proceso de Servicio de Soporte al Paciente en lo que respecta al apoyo socioeconómico que el INSN brinda a sus pacientes, durante la admisión, estadía o egreso del mismo, el mismo que se canaliza a través del Servicio de Servicio Social.

La labor que se realiza en este servicio inicia con la evaluación social de los pacientes hospitalizados a fin de conocer la problemática socioeconómica de la familia y poder brindar el apoyo requerido, asegurando así la culminación del tratamiento indicado por el Médico.

Este documento es una herramienta que permite gestionar integralmente los procesos administrativos e identificar oportunidades de mejora, por lo tanto el responsable del Proceso deberá asegurar su eficiente uso y la continua retroalimentación entre el personal.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOPORTE
Dpto. de Salud del Niño



CAPÍTULO II.- OBJETIVOS DEL MANUAL

- ✓ Estandarizar y establecer los procedimientos del Servicio Social del INSN.
- ✓ Designar a los responsables de la ejecución, monitoreo y mejora del desempeño de los procedimientos.

CAPÍTULO III.- BASE LEGAL

La aplicación del presente manual se sujeta a lo prescrito en la siguiente base legal:

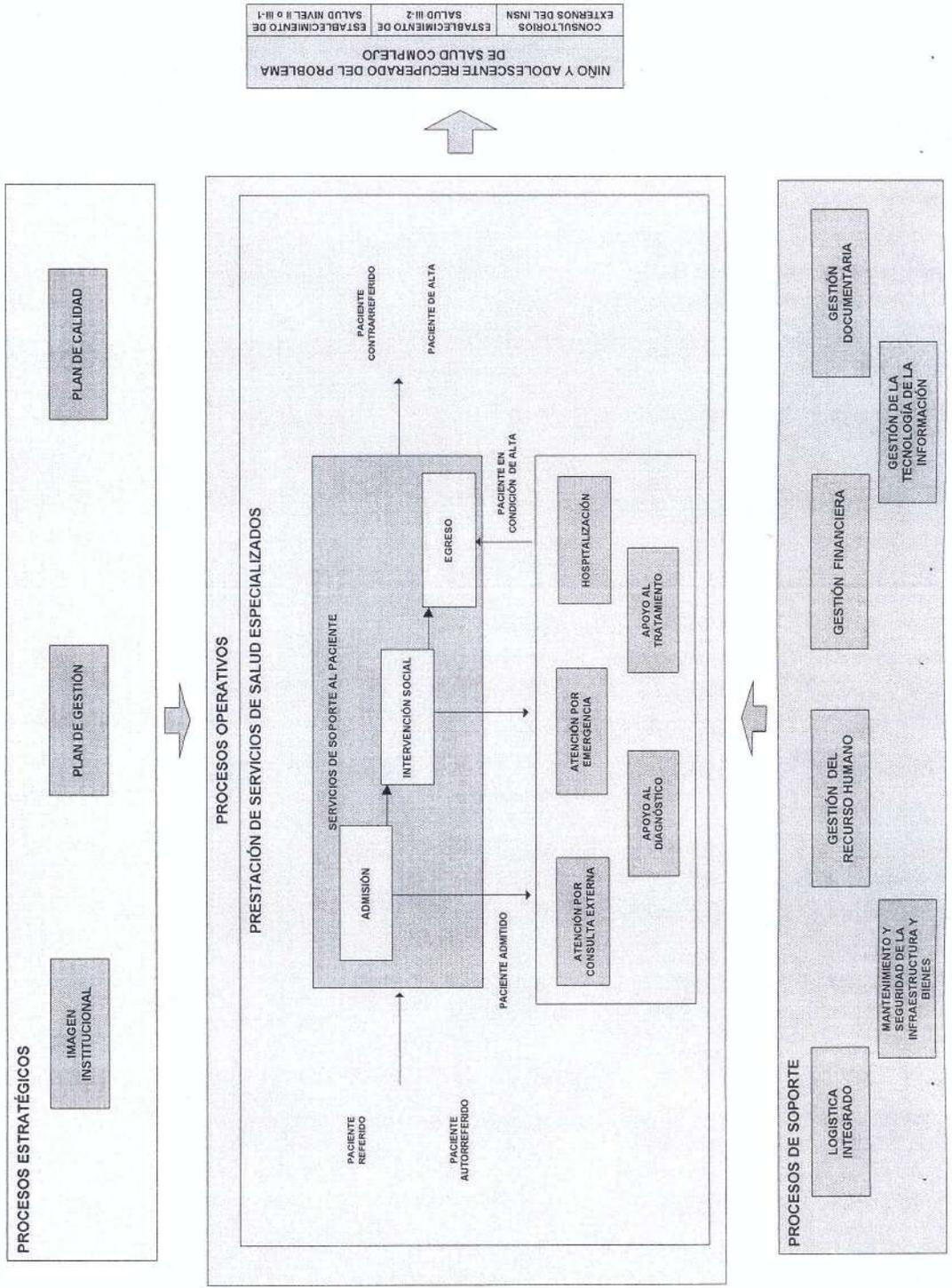
1. Ley del Ministerio de Salud - Ley N° 27657.
2. Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud - D.S. N° 013-2002-SA.
3. Ley General de Salud - Ley N° 26862.
4. Ley del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes N° 27337.
5. Ley de Protección frente a la Violencia Familiar N° 26763
6. Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento del Abuso Sexual N° 27942
7. Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño - R.M. N° 083-2010/MINSA.
8. Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio de Atención al Paciente R.D.N° 417 -DG-INSN-2011.



CAPÍTULO IV.- MAPA DEL MACROPROCESO DE SERVICIO DE SOPORTE AL PACIENTE

MAPA DEL PROCESO SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE

Realizar el trámite administrativo y social requerido durante la admisión, atención y egreso del paciente del INSN.



CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSN ESTABLECIMIENTO DE SALUD III 2 ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL II o III 1 DE SALUD COMPLEJO NIÑO Y ADOLESCENTE RECUPERADO DEL PROBLEMA

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD NIÑO Y ADOLESCENTE CON PROBLEMA DE SALUD COMPLEJO NIÑO Y ADOLESCENTE CON PROBLEMA DE SALUD COMPLEJO

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chifana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIFANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
E.A.S.P. 197 2076



INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO-SUBPROCESO SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE - ADMISIÓN

OFICINA/DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

OFICINA/DIRECCIÓN SERVICIO SOCIAL

N° Orden	Código del Procedimiento	Procedimiento y/o documento de origen	Denominación del Procedimiento	Resultado /Producto	Usuario	Base legal
1	SSP-SS-01	Papeleta de admisión	Evaluación socioeconómica	Paciente con evaluación socioeconómica	Servicio de Hospitalización ó Emergencia	Aprobación de documento de aplicación para las atenciones de salud de los asegurados al Componente Subsidiado y Semi subsidiado del Seguro Integral de Salud R.J. N° 216-2008/SIS.

PROCESO-SUBPROCESO SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE - INTERVENCIÓN SOCIAL

OFICINA/DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

OFICINA/DIRECCIÓN SERVICIO SOCIAL

N° Orden	Código del Procedimiento	Procedimiento y/o documento de origen	Denominación del Procedimiento	Resultado /Producto	Usuario	Base legal
1	SSP-SS-02	Solicitud de albergue	Admisión a albergue	Paciente admitido en albergue	Albergues particulares o del estado	Ley del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes N° 27337.
2	SSP-SS-03	Solicitud del servicio	Visita domiciliaria	Informe de visita domiciliaria	Servicio	Ley de Protección frente a la Violencia Familiar N° 26763 Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento del Abuso Sexual N° 27942
3	SSP-SS-04	Necesidad socioeconómica del paciente	Seguimiento y apoyo socio económico de pacientes hospitalizados	Hoja de seguimiento	Paciente	Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA

PROCESO-SUBPROCESO GESTIÓN FINANCIERA - EGRESO DEL RECURSO FINANCIERO

OFICINA/DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

OFICINA/DIRECCIÓN SERVICIO SOCIAL

N° Orden	Código del Procedimiento	Procedimiento y/o documento de origen	Denominación del Procedimiento	Resultado /Producto	Usuario	Base legal
1	GF-SS-01	Solicitud de exoneración	Exoneración parcial o total a Pacientes del INSN	Exoneración parcial total	Responsable del Paciente	Directiva sobre exoneraciones a Pacientes en el INSN R.D. N° 458-2009-INSN-DG. Ley del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes N° 27337.

PROCESO-SUBPROCESO SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE - EGRESO

OFICINA/DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

OFICINA/DIRECCIÓN SERVICIO SOCIAL

N° Orden	Código del Procedimiento	Procedimiento y/o documento de origen	Denominación del Procedimiento	Resultado /Producto	Usuario	Base legal
1	SSP-SS-05	Propuesta de atención de paciente en el extranjero	Apoyo al Paciente que viaja al Extranjero	Confirmación de recepción del paciente en el establecimiento de salud extranjero	INSN	• Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto N° 28411. • Ley Anual del Presupuesto del Sector Público y sus Directivas.



FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO	Servicios de Soporte al Paciente		
SUB PROCESO	Admisión		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Evaluación socioeconómica de pacientes	FECHA: 24.05.2012	
		CODIGO: SSP-SS-01	
PROPÓSITO	Determinar la situación socioeconómica de los pacientes con admisión hospitalaria en el INSN.		
ALCANCE	Departamento de Servicio de Atención al Paciente, Departamento de Emergencia, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía y Oficina Ejecutiva de Administración.		
MARCO LEGAL	Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA		

INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Porcentaje de pacientes hospitalizados con evaluación socioeconómica	%	Reporte de evaluaciones socioeconómicas Registro de pacientes hospitalizados	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio

NORMAS

- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio de Atención al Paciente R.D.N° 417 -DG-INSN-2011.
- Aprobación de documento de aplicación para las atenciones de salud de los asegurados al Componente Subsidiado y Semi subsidiado del Seguro Integral de Salud R.J. N° 216-2008/SIS.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INICIO

1. Admisión de Consultorio Externo entrega a Servicio Social la Historia Clínica con la papeleta de admisión acompañado por el responsable del paciente.
Si el paciente ingresa por Emergencia, el personal de Admisión entrega únicamente la papeleta de Admisión.
2. La Asistente Social:
 - 2.1 Ubica al familiar o apoderado del menor si es atendido en Emergencia.
 - 2.2 Identifica vía internet si el paciente cuenta con algún tipo de seguro de salud: Essalud, S.I.S. (LPIS ó, A.U.S.- P.E.A.S).
 - 2.3 Si el paciente posee seguro de Essalud e ingresó por emergencia, comunica al Médico tratante quien coordina la referencia del paciente con el CENARUE. En caso que el familiar no acepte la referencia, brinda orientación sobre la tarifa de hospitalización.
 - 2.4 Imprime el documento del paciente que acredite ser beneficiario S.I.S.(LPIS ó, A.U.S. - P.E.A.S), o ESSALUD en caso de pacientes de emergencia.
 - 2.5 Si el paciente no posee seguro y no posee documento nacional de identificación, brinda orientación a los padres del paciente sobre los requisitos y trámite a realizar ante el RENIEC.
 - 2.6 Si el paciente no posee seguro y posee documento nacional de identificación, orienta al familiar del paciente sobre los requisitos y del trámite para obtener la afiliación al



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2676



- SIS en el centro de salud correspondiente, según su condición socioeconómica.
- 2.7 Entrevista al familiar aplicando la Ficha Socioeconómica (anexo b).
 - 2.8 Determina el Diagnóstico Social: No Pobre (A), Pobre (B), Pobreza Extrema (C).
 - 2.9 Firma la Papeleta de Admisión y entrega una copia a familiar.
 - 2.10 Registra la evaluación en la ficha de seguimiento social.
 - 2.11 Ingresa los datos al software de Servicio Social.
 - 2.12 Adjunta la Ficha Social a la Historia Clínica.
 - 2.13 Si el paciente a hospitalizarse tiene trámites pendientes por regularizar, realiza el procedimiento de Seguimiento y Apoyo Socioeconómico de Pacientes.
3. Si el paciente ingresó por Consultorio Externo, el responsable del paciente presenta la papeleta de admisión al personal de enfermería del servicio a hospitalizarse, quien recoge con cargo la Historia Clínica en Servicio Social.

FIN

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Papeleta de admisión	Admisión	Diario	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha socioeconómica	Servicio de Hospitalización ó Emergencia	Diario	Manual - Mecanizado

DEFINICIONES:

- **Evaluación Socioeconómica:** es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual se realiza el estudio socioeconómico de la familia del paciente mediante entrevista social al familiar o responsable del paciente de acuerdo a los parámetros del instrumento de la Ficha Social.
- **Diagnóstico Social:** es la condición social en la que se determina las necesidades y problemas sociales que afectan al paciente con el fin de realizar el seguimiento social durante su atención médica.
- **AUS PEAS:** Aseguramiento Universal en Salud - Plan Esencial de Aseguramiento en Salud.
- **LPIS:** Listado Priorizado de Intervenciones Sanitarias.
- **S.I.S.:** Seguro Integral de Salud.
- **SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

REGISTROS:

- Hoja de Seguimiento Social

ANEXOS:

- a) Flujograma del Procedimiento
- b) Ficha Socioeconómica



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2876



PROCESO

SUB PROCESO

PROCEDIMIENTO

Oficina de Estadística e Informática

Técnico en Estadístico
(Admisión de Consultorio Externo -
Emergencia)

Inicio
Papeleta
Realiza el procedimiento
de admisión y deriva
papeleta e historia clínica
según el caso

SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE

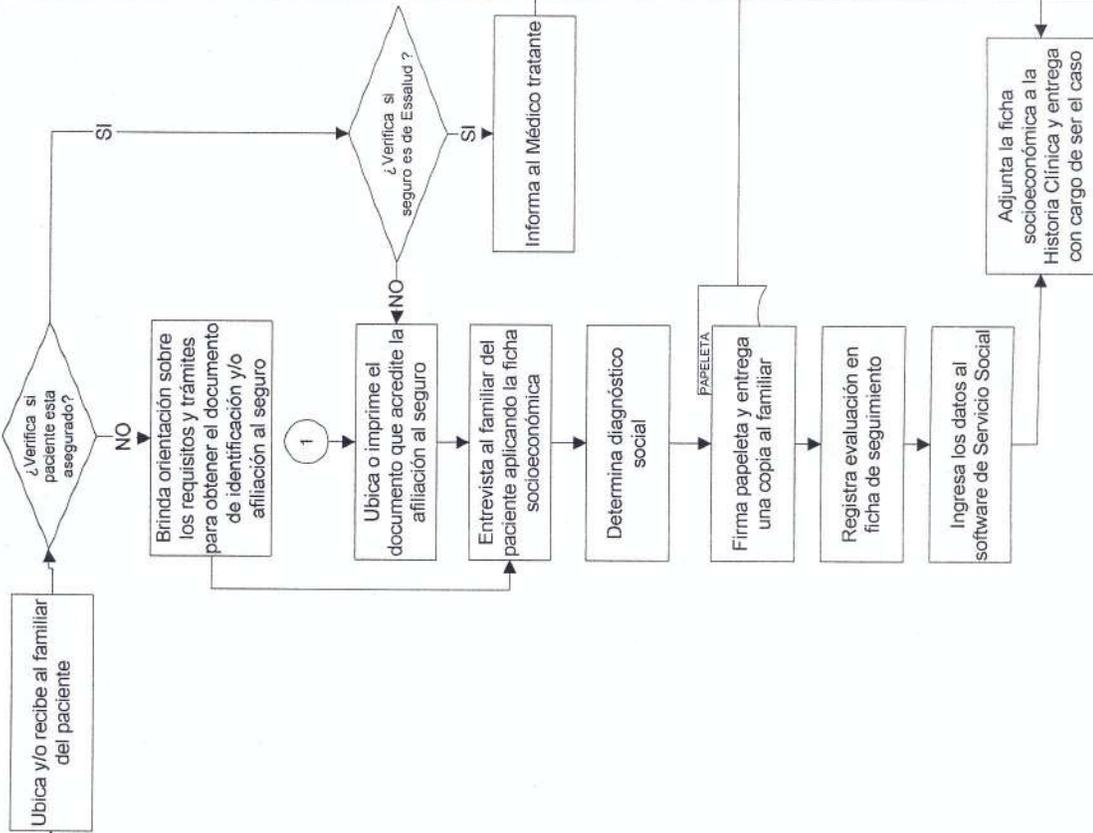
Admisión

Evaluación Socioeconómica de Pacientes del INSN

Departamento de Atención de Servicios al Paciente

Servicio Social

Asistente Social



Departamento de Enfermería

Técnico de Enfermería

Departamento de Medicina-
Cirugía

Médico Tratante

Responsable del paciente

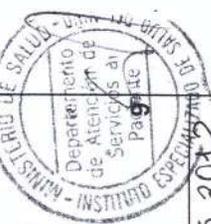
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
VERSION 1.0



Coordina referencia con
CENARUE según
procedimiento establecido

¿Acepta referencia ?

Presenta papeleta de
admisión a personal de
enfermería del servicio a
hospitalizarse



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
L.C. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL

CODIGO : SSP-SS-01

FECHA: 24.05.2012

SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

SITUACIÓN DE VIVIENDA:	Propia	Alquilado	Alojado	Guardiana	Via Pública	Unifamiliar construida	Multifamiliar Semi Construida
------------------------	--------	-----------	---------	-----------	-------------	------------------------	-------------------------------

MATERIALES PREDOMINANTES EN: (Encierre en un círculo el número que corresponda)

(17) Las paredes de su vivienda	(18) Los pisos de su vivienda	(19) El techo de su vivienda	(20) La vivienda tiene servicio higiénico conectado a: (Encierre en un círculo el número que corresponda)	(21) El abastecimiento de agua en esta vivienda es por: (Encierre en un círculo el número que corresponda)
1. Ladrillo/Cemento 2. Adobe/Teja 3. Quinchal/Piedra en barro 4. Madera 5. Estera 6. Otro ¿cuál? _____ 7. Sin Información	1. Parquet / Madera 2. Loseta o similares 3. Cemento 4. Tierra / Arena 5. Otro ¿cuál? _____ 6. Sin Información	1. Cemento 2. Madera 3. Teja 4. Calamina 5. Estera / Caña con barro 6. Hojas 7. Otro ¿cuál? _____	1. Red pública dentro de la vivienda 2. Red pública fuera de la vivienda 3. Letrina / Pozo séptico 4. Pozo ciego 5. Acequia o canal 6. No tiene 7. Sin Información	1. Red pública dentro de la vivienda 2. Pílon de uso público 3. Pozo (agua el sub suelo) 4. Rio acequia, manantial 5. Camión tanque, aguatero 6. Otro ¿cuál? _____ 7. Sin Información

(22) Tipo de combustible para cocinar (principal)	(23) Tipo de alumbrado de la vivienda (principal)	(24) ¿cuántas habitaciones utiliza para dormir sin contar con baños y cocina?	(25) ¿tiene algunos de los siguientes artefactos?	(26) ¿qué hace con la basura?
(Encierre en un círculo el número que corresponda)	(Encierre en un círculo el número que corresponda)	(Encierre en un círculo el número que corresponda)	(Encierre en un círculo el número que corresponda)	(Encierre en un círculo el número que corresponda)
1. Gas 2. Kerosene 3. Electricidad 4. Carbón 5. Leña 6. Otro ¿cuál? _____ 7. No cocina 8. Sin Información	1. Eléctrico 2. Combustible: Kerosene/Gas 3. Vela 4. Ninguno 5. Otro ¿cuál? _____ 6. Sin Información	Anotar en el recuadro <input type="text"/>	1. TV Color 2. TV Blanco y Negro 3. Equipo de sonido 4. Radio 5. Teléfono 6. Plancha 7. Licuadora 8. Refrigeradora 9. Ninguna	1. La recoge camión municipal 2. La recoge el trío/ciclo 3. La quema 4. La enterra 5. La arroja a campo abierto 6. La arroja al río/acequia 7. Otro ¿Cuál? _____ 8. Sin Información

(27) OCUPACIÓN DEL TITULAR	(28) PROBLEMAS SOCIALES	(29) SALUD FAMILIAR
Condición Laboral Ocupación: Ingreso económico \$/_____	Estable Su casa Ofic. Tec. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Independiente Estudiante Comerc. Formal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Contratado Empleado/a Comerc. Inform <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Eventual Obrero/a Pensions. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Desempleado Empl. Hogar Otros <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	TBC <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> FTS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> VIH - SIDA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Cáncer <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Desnutrición <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

(30) DATOS DEL CONYUGE	(31) INGRESO MENSUAL FAMILIAR	(32) CONDICIÓN DEL INGRESO
Condición laboral Ocupación: Ingreso Económico \$/_____	Estable Su casa Ofic. Tec. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Independiente Estudiante Comerc. Formal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Contratado Empleado/a Comerc. Inform <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Eventual Obrero/a Pensions. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Desempleado Empl. Hogar Otros <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Fijo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Eventual <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES

(33) NOMBRE, CARGO Y AREA DEL RESPONSABLE QUE ENTREVISTA

Declaro bajo juramento que la información proporcionada y contenida en el presente documento es veraz y está sujeta a verificación

NOMBRE: _____ FECHA: _____ HORA: _____ FIRMA: _____
 INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE SALUD INSTITUCIONAL DE SALUD DEL NIÑO
 LIC. GRACIELA ZHUPANA LLAMACCA JEFE DE SERVICIO SOCIAL

FICHA DE IDENTIFICACIÓN SOCIO ECONÓMICA



HEI 000

CÓDIGO FICHA _____ **NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO** _____

SECCIÓN I: UBICACIÓN GEOGRÁFICA

1. DPTO.: _____ **Nombre del Titular** _____

2. PROV.: _____

3. DIST.: _____

4. Centro Poblado (Urb. Anexo, Caserío, Coop. AA. HH): _____

COMITÉ: _____ GRUPO: _____ ETAPA: _____

5. NOMBRE DE LA CALLE Av. Jr. Pzlp., Paradero: _____ N°: _____ PISO: _____ LOTE: _____ Km.: _____

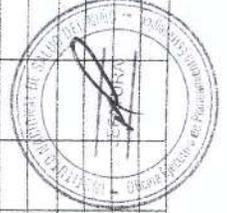
6. DIRECCIÓN DE REFERENCIA: _____ DNI / L.E.: _____

CATEGORÍA SOCIAL



SECCIÓN II: CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS DEL HOGAR

Número de Orden	Código de Identificación Único	PARA TODAS LAS PERSONAS				PARA MUJERES de 11 a 49 Años		PARA TODAS LAS PERSONAS	
		9) Parentes con jefe del hogar	10) Sexo	11) Edad en años cumplidos	12) Fecha de nacimiento Día/ Mes/año	13) Grado de Instrucción alcanzado	14) ¿Está gestando?	15) ¿Tiene Seguro? (Se acepta más de una respuesta)	16) ¿Por lo general cuando se enferma acude a?
1		0. Jefe 1. Conyuge 2. Conviviente 3. Hijo (a) 4. Padre/Suegro 5. Yerno/Nuera 6. Otro parente 7. Miembro no parente	1. M 2. F	Para menores de 1 año registre en meses. Si es menor de 1 mes anote: 00	dd / mm / aa	1. Sin Instrucción 2. Inicial 3. Primaria Incom. 4. Primaria Comp. 5. Secund. Incom. 6. Secund. Comp. 7. Sup. Univ. Incom. 8. Sup. Univ. Comp. 9. Téc. Incom. 10. Especial 98. No aplica sin información	1. SI (¿Cuántas veces se controló?) 2. NO 3. NO SABE	1. Escolar Gratuito 2. Materno Infantil 3. Essalud 4. FF. AA. 5. Privado 6. Ninguno 7. Otro ¿cuál? 8. No sabe	1. Hospital MINSA 2. Centro Fiestas/MinSA 3. Essalud 4. Hospital FF. AA. 5. Clínica/Consult. privado 6. Farmacia 7. Otro ¿cuál? 8. No sabe
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									



FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO	SERVICIO DE SOPORTE AL PACIENTE	
SUB PROCESO	INTERVENCIÓN SOCIAL	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ADMISIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIAR A ALBERGUES	FECHA: 24.05.2012
		CODIGO: SSP-SS-02
PROPÓSITO	Tramitar el alojamiento del Paciente y/o Familiar en los albergues particulares, o del INSN o del MINDES según la condición social del paciente.	
ALCANCE	Departamento de Servicio de Atención al Paciente, Departamento de Emergencia, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina, Dirección Ejecutiva de Investigación y Docencia y Atención Especializada en Cirugía.	
MARCO LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA. Ley del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes N° 27337. 	

INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Porcentaje de pacientes y familiares admitidos a: Albergues particulares, Albergues del INSN, Albergues del MINDES	%	Cuaderno de informe social Reporte del Albergue del INSN	Jefatura de Servicio Social Asistenta social del servicio

NORMAS

- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio de Atención al Paciente R.D.N° 417 -DG-INSN-2011.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INICIO

De la Admisión a Albergue particular

- El Familiar solicita Albergue.
- La Asistenta Social:
 - Identifica la procedencia del paciente y evalúa la necesidad de alojamiento.
 - Coordina disponibilidad de la vacante en el Albergue particular.
 - Elabora el Informe Social.
 - Registra atención en el cuaderno de Informes Sociales y hace firmar al familiar.
 - Registra atención en el sistema informático.
 - Entrega al familiar el Informe Social y la dirección del Albergue.
 - Verifica telefónicamente el ingreso del familiar al Albergue.

De la Admisión al Albergue del INSN

- La Asistenta Social:
 - Identifica necesidad de albergue en la evaluación socioeconómica.
 - Identifica procedencia del paciente y verifica si tiene familiares en Lima.
 - Verifica la disponibilidad en el Albergue del INSN.
 - Si no existe disponibilidad, coordina la admisión en albergues particulares.
 - Si existe disponibilidad, registra los datos del beneficiario en la hoja de autorización de permanencia en Albergue.



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.P. N° 2676



- 1.6 Explica normativas generales del Reglamento Interno del Albergue.
 - 1.7 Registra de la atención en el cuaderno del Albergue.
 - 1.8 Solicita al familiar del paciente la firma y huella digital en la hoja y en el cuaderno.
 - 1.9 Entrega la hoja de autorización al familiar.
 - 1.10 Registra ingreso del familiar y/o paciente al albergue en el Sistema Informático y en la Historia Clínica.
2. El Albergue del INSN remite el reporte de familiares alojados.
3. La Asistente Social:
 - 3.1 Verifica la admisión al albergue.
 - 3.2 Si existe observación, investiga las causas y registra el caso en la hoja de seguimiento del paciente.

De la Admisión al Albergue y Hogares del MINDES

1. La Asistente Social:
 - 1.1 Coordina con la Unidad de Gerencia de Investigación Tutelar (UGIT) la vacante en el Albergue u Hogar del MINDES, para el paciente con alta médica y con indicación del fiscal de traslado al INABIF.
 - 1.2 Al aceptar la vacante, coordina con la UGIT la fecha del traslado del paciente.
 - 1.3 Solicita la movilidad según el procedimiento establecido y coordina el traslado con el servicio respectivo.
 - 1.4 Elabora expediente del paciente que comprende: Oficio de la Dirección General del INSN, Informe Médico con los resultados de análisis VIH y VDRL, Epicrisis, Informe Psiquiátrico, Informe Psicológico, Informe Social, documentación del SIS, indicaciones del tratamiento en original y con fecha del día de la salida, y la constancia de entrega.
 - 1.5 Entrega al paciente a la UGIT con el expediente y recibe el Acta de Recepción del menor de la UGIT y la constancia de entrega del INSN.
 - 1.6 Adjunta una copia de las actas a la Historia Clínica y deriva otra copia al MAMIS quien remite todo lo actuado a la Fiscalía correspondiente, dando cumplimiento al Acta Fiscal.
 - 1.7 Elabora resumen de caso y archiva adjuntando una copia al expediente del caso.
 - 1.8 En caso de ser paciente abandonado, realiza el trámite administrativo del Alta hospitalaria del menor.

FIN

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de albergue	Familiar del Paciente	Variable	Verbal
Identificación de necesidad de albergue	Servicio Social	Variable	Verbal
Acta fiscal Papeleta de alta	Departamento de Salud Mental Servicio	Variable	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe Social	Albergues Particulares	Variable	Manual Mecanizado
Formato de autorización de permanencia en el Albergue Familiar "NIÑO JESUS"	Albergue "NIÑO JESUS"	Diario	Manual



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2676

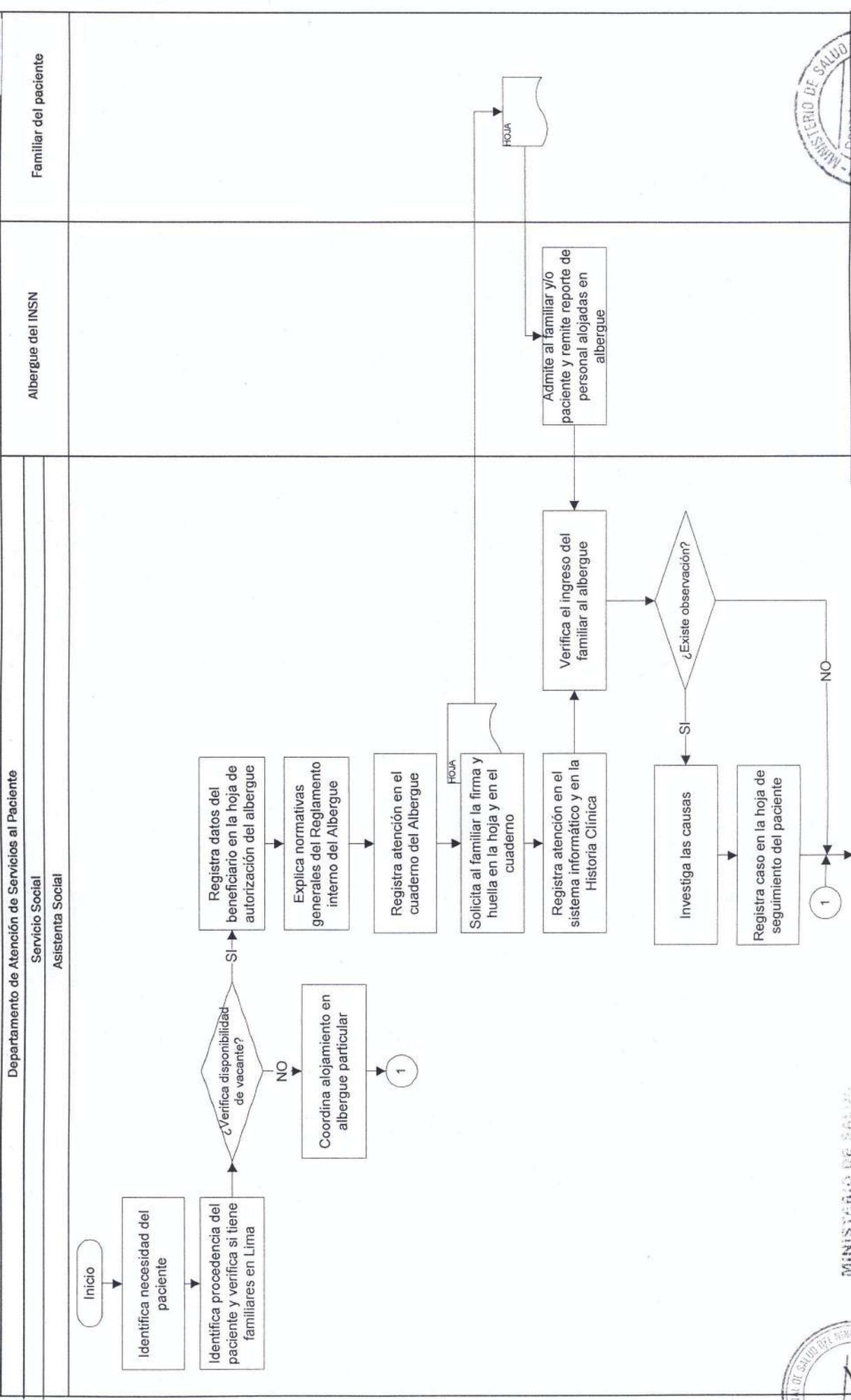


Expediente de entrega del paciente	Gerencia de Investigación Tutelar – MINDES	Variable	Manual
DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Social: Es un instrumento técnico elaborado por la Asistente Social, consignándose los datos del paciente sujeto a intervención socio económico. 			
REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuaderno del Albergue ▪ Hoja de seguimiento del paciente 			
ANEXOS: <ol style="list-style-type: none"> a) Flujograma del procedimiento de admisión a albergue particular b) Flujograma del procedimiento de admisión a albergue del INSN c) Flujograma del procedimiento de admisión a albergue MINDES d) Hoja de autorización de permanencia en albergue familiar "Niño Jesús" e) Constancia de Entrega del Paciente f) Resumen de Caso 			

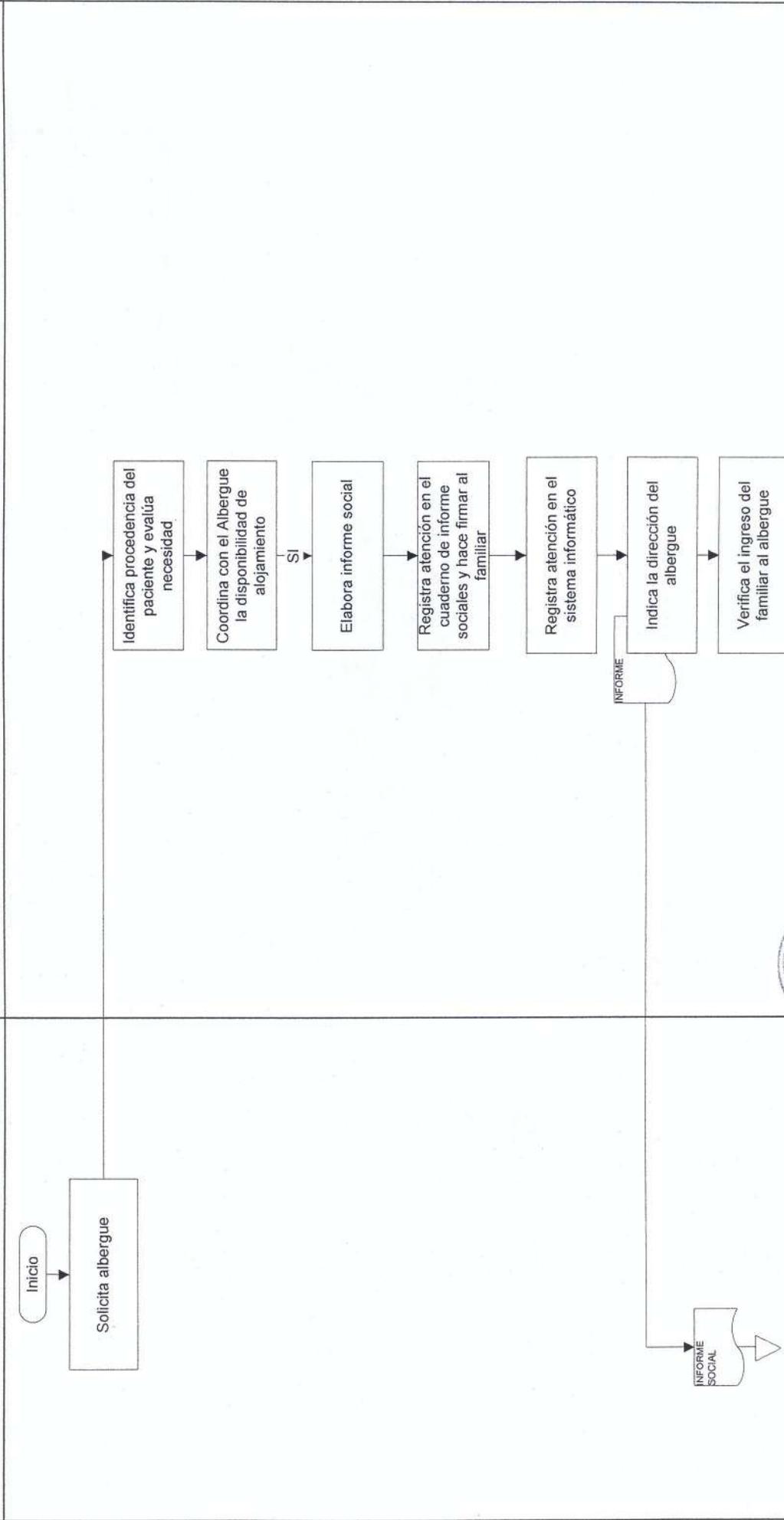


MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Llamocca
 LIC. GRACIELA ZAMPANA LLAMOCCA
 JEFA DE SERVICIO SOCIAL
 C.A.S.P. N° 2676





Departamento de Atención de Servicios al Paciente
 Servicio Social
 Asistente Social



MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
 JEFATURA
 LIC. GRACIELA C. FANA LLAMOCCA
 JEFA DE SERVICIO SOCIAL
 C. A. S. P. N° 2676

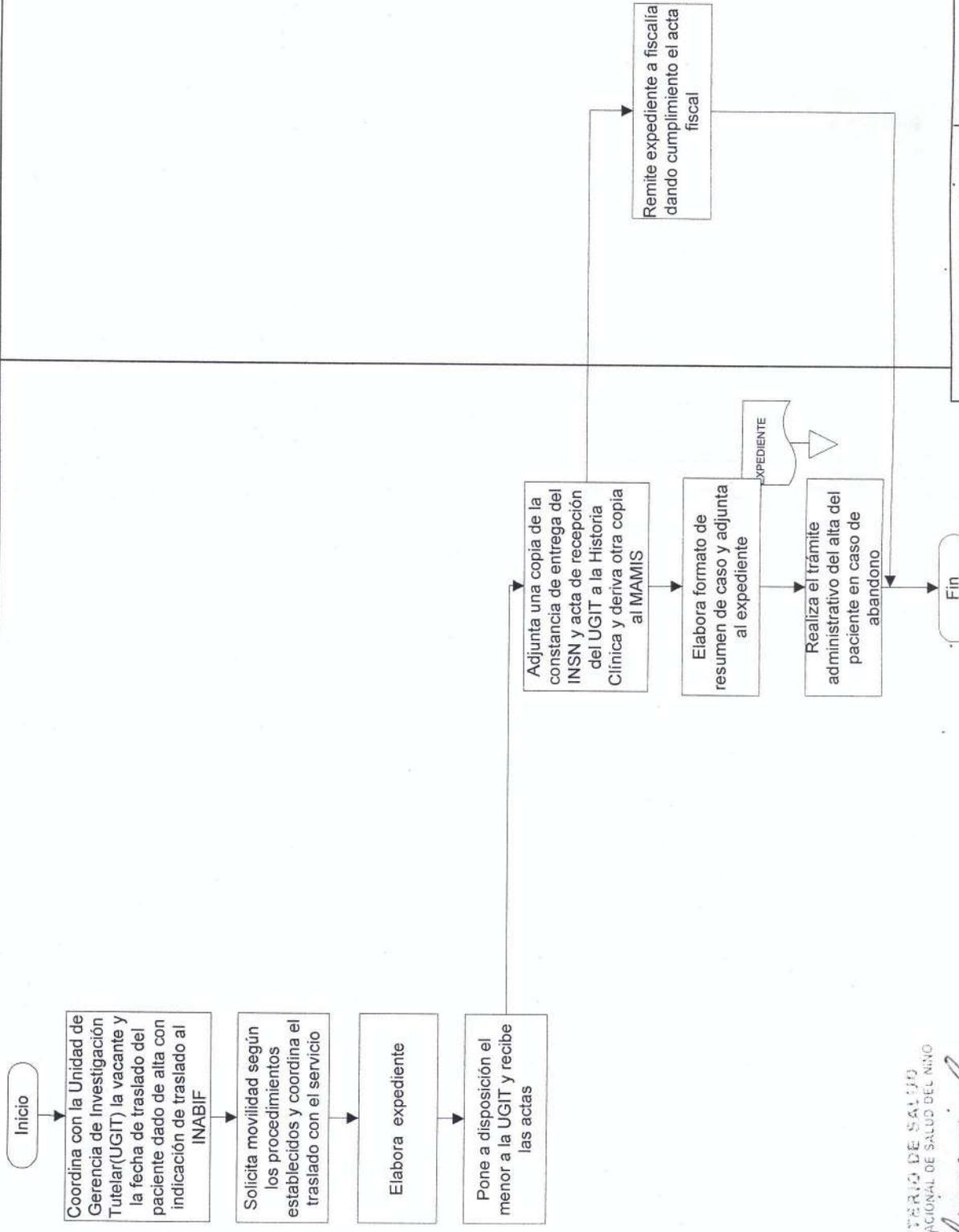
MINISTERIO DE SALUD
 Departamento de Atención de Servicios al Paciente
 05-05-2012
 ESPECIALISTA

CODIGO : SSP-SS-02.01 **FECHA: 24**



Departamento de Atención de Servicios al Paciente
Servicio Social
Asistente Social

MAMIS



CODIGO : SSP-SS-02.03

FECHA: 24.05.2012



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
LIC. GRACIELA CHUMBA TERNACCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL



Anexo d



HOJA DE AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN ALBERGUE FAMILIAR "NIÑO JESÚS"

Nº _____

DON (ÑA) _____

DEL PACIENTE: _____

CON H.C.I. Nº _____ DEL SERVICIO: _____

CON DIAGNÓSTICO CLÍNICO _____

ESTÁ AUTORIZADO PARA HOSPEDARSE A PARTIR DEL: _____ AL _____

PROCEDENCIA: _____

DIAGNÓSTICO SOCIAL: _____

Lima, de de 20

Asistencia Social



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chirana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIRANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
E. 2016



Anexo e

CONSTANCIA DE ENTREGA DE PACIENTE

PACIENTE :
EDAD :
SERVICIO :
HIS. CLINICA :
PROCEDENCIA:
FECHA :

Por el presente se deja CONSTANCIA DE ENTREGA del paciente en mención a, identificado (a) con DNI N°, domiciliado (a) en Dando cumplimiento a lo dispuesto en Acta Fiscal levantada por, Fiscal Adjunto Provincial de la, con fecha

El paciente se encuentra en condiciones de Alta Médica.

.....
Responsable del paciente
DNI N°

.....
Lic.
T.S. Responsable del
Servicio de

.....
Lic. Graciela Chipana Llamocca
Jefa de Servicio Social



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2076



Anexo f

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
SERVICIO SOCIAL

RESUMEN DE CASO

PACIENTE:

EDAD:

SERVICIO:

H.CLINICA:

FECHA Y MOTIVO DE INGRESO:

FECHA Y MOTIVO DE TRANSFERENCIA:

.....

FECHA ALTA:

FECHA EXTERNAMIENTO:

DIAGNÓSTICO MEDICO:

DIAGNOSTICO SOCIAL:

INSTITUCION O PERSONA QUE RECIBE:

.....

FISCALIA O JUZGADO:

EXPEDIENTE N°:

FECHA DE CIERRE DE CASO:

.....

ASISTENTE SOCIAL:

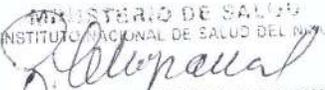


MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMCECA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2928



 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VERSIÓN 1.0			
FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO			
PROCESO	Servicio de Soporte al Paciente		
SUB PROCESO	Intervención Social		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Visita domiciliaria	FECHA: 24.05.2012	
		CODIGO: SSP-SS-03	
PROPÓSITO	Determinar la dinámica familiar del paciente en su domicilio.		
ALCANCE	Departamento de Servicio de Atención al Paciente, Departamento de Emergencia, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina, Dirección Ejecutiva de Investigación y Docencia y Atención Especializada en Cirugía.		
MARCO LEGAL	Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA Ley de Protección frente a la Violencia Familiar N° 26763 Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento del Abuso Sexual N° 27942		
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
% pacientes con visita domiciliaria efectiva	%	Solicitud de visita domiciliaria Hoja de seguimiento	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio
NORMAS			
<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA. Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio de Atención al Paciente R.D.N° 417 -DG-INSN-2011. 			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
INICIO			
1. Médico y/o Enfermera comunica a la Asistente Social ausencia de familiar o el requerimiento del Informe Social mediante visita domiciliaria.			
2. La Asistente Social:			
2.1 Verifica la ausencia del familiar en el INSN de ser el caso.			
2.2 Verifica en la Historia Clínica la dirección y el número telefónico del paciente.			
2.3 Programa la visita, realiza el requerimiento de la movilidad y emite la papeleta de salida según los procedimientos establecidos.			
2.4 Si no ubica el domicilio, pasa al punto 2.7			
2.5 Si ubica el domicilio y no encuentra a familiar, deja citación y programa una nueva visita en caso de que el familiar no se presente en el INSN.			
2.6 Si encuentra al familiar, realiza la entrevista según la ficha de visita domiciliaria o la ficha socioeconómica según el caso.			
2.7 Registra en la hoja de seguimiento la visita domiciliaria realizada.			
2.8 Elabora el Informe Social de la visita domiciliaria, adjunta a la Historia Clínica y lo deriva al servicio solicitante (Servicio, Asesoría legal, Fiscalía, Mamis).			
FIN			
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud del servicio	Servicio	Variable	Verbal o Manual



MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

 LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
 JEFA DE SERVICIO SOCIAL
 C.R.C. N° 2678



SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe de Visita Domiciliaria	Servicio	Variable	Verbal y Manual
DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita Domiciliaria: Proceso administrativo-asistencial mediante el cual un personal del servicio de Servicio Social se traslada al domicilio del paciente para realizar entrevista al familiar o responsable de acuerdo a las necesidades de cada caso. 			
REGISTROS:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de seguimiento ▪ Cuaderno de registro 			
ANEXOS:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flujograma del Procedimiento ▪ Ficha de Visita Domiciliaria ▪ Citación 			



MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL PERÚ
Graciela Chipana Llamocca
 LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
 JEFA DE SERVICIO SOCIAL
 C.A.B.P. N° 2076





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VERSION 1.0

SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE
Intervención Social
Visita Domiciliaria a los Pacientes del INSN

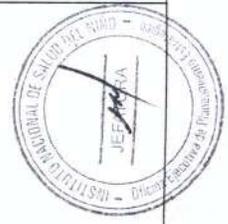
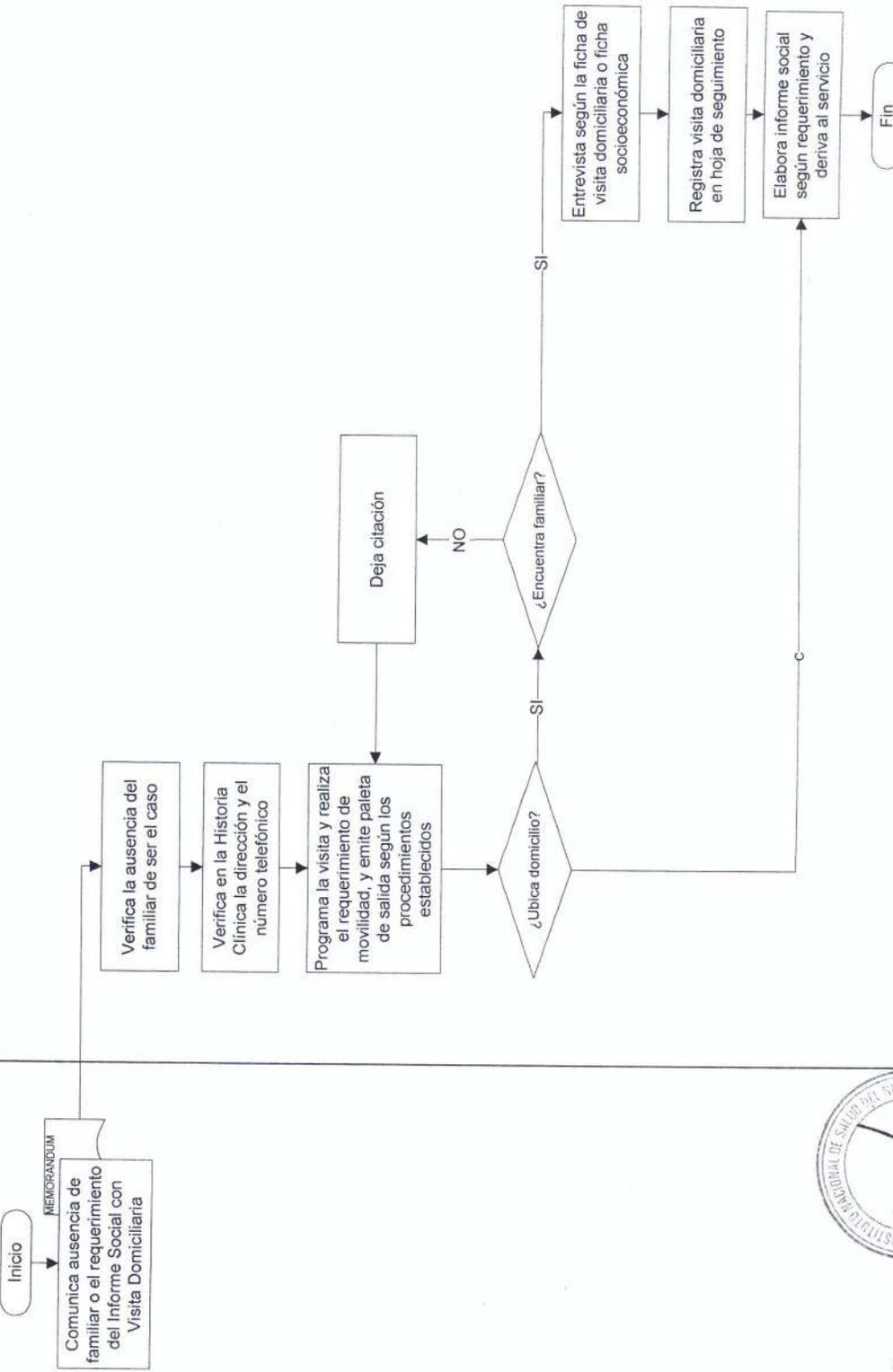
Departamento de Atención de Servicios al Paciente

Servicio Social

Asistente Social

Departamento de Medicina - Cirugía

Médico - Personal de Enfermería



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOGUA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2014



CODIGO : SSP-SS-03

FECHA:



VISITA DOMICILIARIA N° SS-INSN-

PACIENTE :
EDAD :
SERVICIO : N° CAMA:
H.C. N° :

I. DATOS PERSONALES DEL FAMILIAR

Nombres y Apellidos Edad:
Dirección: Parentesco:
Referencia:

II. MOTIVO

- Violencia Familiar () Dinámica Familiar ()
Abandono al Tratamiento () Seguimiento de Tratam. Social ()
Caso de Fiscalía o Juzgado () Paciente fallecido abandonado ()
Verificar Diagnóstico Social () Alta morosa ()
Otros

III. OBJETIVO

- Ubicar a la familia ()
Complementar la evaluación social del entorno socioeconómico ()

IV. INFORME DE LA VISITA

.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. NOMBRE Y FIRMA DEL VISITADO:
D.N.I.

VI. FECHA DE LA VISITA:

VII. TIEMPO UTILIZADO:

VIII. TRABAJADORA DE SERVICIO SOCIAL RESPONSABLE:

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
CALLE N° 2670





SERVICIO:
CAMA:

CITACIÓN

Sr :
Se cita con carácter de urgencia, a la oficina de:
a horas:, para tratar asunto relacionado con el (la) menor:
.....

Lima,de2012

.....
Firma y sello de Trab. Soc.

.....
Firma de persona que recibe la citación



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.R. N° 2676



FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO	Servicio de Soporte al Paciente		
SUB PROCESO	Intervención Social		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Seguimiento y Apoyo Socioeconómico de pacientes	FECHA: 24.05.2012	
		CODIGO: SSP-SS-04	
PROPÓSITO	Identificar, orientar, realizar el seguimiento y brindar apoyo y educación socioeconómico al paciente hospitalizado a fin de que culmine su tratamiento en el INSN.		
ALCANCE	Departamento de Servicio de Atención al Paciente, Departamento de Emergencia, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina, Dirección Ejecutiva de Investigación y Docencia y Atención Especializada en Cirugía.		
MARCO LEGAL	Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA		

INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Porcentaje de pacientes con seguimiento social durante su hospitalización	%	Hoja de seguimiento	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio
Porcentaje de pacientes que obtuvieron apoyo de instituciones, donantes, benefactores	%	Hoja de seguimiento	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio

NORMAS

- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio de Atención al Paciente R.D.N° 417 -DG-INSN-2011.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INICIO

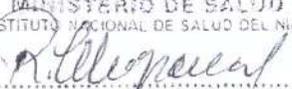
1. La Asistente Social:

- 1.1 Realiza el monitoreo a los pacientes hospitalizados mediante la revisión de la historia clínica.
- 1.2 Verifica la vigencia de los documentos requeridos en la admisión (documentos de identificación y del seguro), en caso de no estar conforme, orienta al Responsable del paciente sobre el trámite a realizar.
- 1.3 Si identifica que el paciente hospitalizado en condición de pagante, requiere medicamentos o exámenes urgentes, ubica al Responsable del paciente para que se presente a pagar la orden, en caso contrario, autoriza la apertura de la cuenta por cobrar.
- 1.4 Si identifica o toma conocimiento de sospecha de abandono de paciente, programa la visita domiciliaria según el procedimiento establecido.
- 1.5 Si el Responsable del paciente con escasos recursos económicos, solicita el apoyo económico para los medicamentos, exámenes, procedimientos ó pasajes, coordina y tramita la donación con las redes de Soporte Social.
- 1.6 Si identifica a pacientes con problemas legales (maltrato infantil), informa al Fiscal según procedimiento de MAMIS establecido.
- 1.7 Si identifica que el paciente requiere algún trámite administrativo del seguro para la continuidad de su atención, solicita al Médico Tratante la elaboración de los documentos requeridos según los procedimientos de Solicitud de Cobertura de Asegurados.
- 1.8 Brinda orientación social a padres.

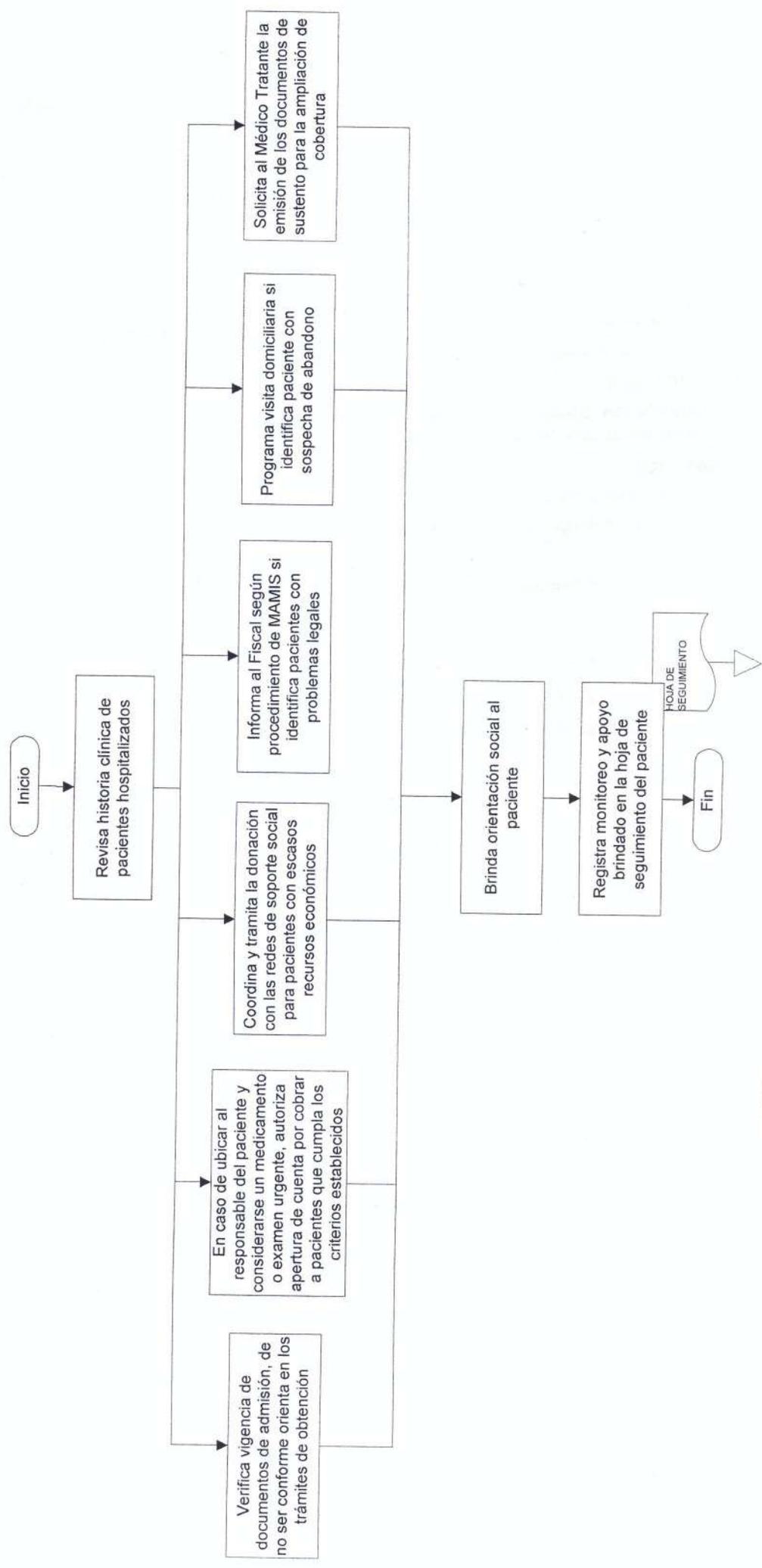
MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Campana Llanos
LIC. GRACIELA CAMPANA LLANOS
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2676



1.9 Registra monitoreo y apoyo brindado en la hoja de seguimiento del paciente.			
FIN			
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Necesidad socioeconómica del paciente	Historia Clínica	Diario	Verbal o Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Hoja de seguimiento	Historia Clínica	Diario	Verbal y Manual
DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación Social: es la actividad que se brinda al Responsable del paciente , en la cual se guía sobre temas concretos con el fin de mejorar su condición social. 			
REGISTROS:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de Seguimiento ▪ Cuaderno de Registro de Informe Social 			
ANEXOS:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flujograma del Procedimiento 			

MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

 LIC. GRACIELA AMPARA LLAMOCCA
 JEFA DE SERVICIO SOCIAL
 C.R.S.P. N° 8978





REGISTRADO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL PERÚ
LIC. GRACIELA GARCÍA LLEROSCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2676



CODIGO : SSP-SS-04

FECHA: 24.05.2012

I. DATOS PERSONALES:

PACIENTE:

HISTORIA CLÍNICA:

CAMA:

SERVICIO:

DOMICILIO:

HOSPITALIZADO: SI () NO ()

TIPO DE SEGURO:

FECHA DE INFORMA : / /

II. COMPOSICIÓN FAMILIAR:

III. SITUACIÓN DE VIVIENDA:

IV. SITUACIÓN ECONÓMICA:

V. SITUACIÓN DE SALUD:

VI. DIAGNÓSTICO SOCIAL:

VII. SOLICITUD:

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S. N° 2676



FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA	
SUB PROCESO	EGRESO DEL RECURSO FINANCIERO	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Exoneración parcial o total a Pacientes del INSN	FECHA: 24-05-2012
		CODIGO: GF-SS-01
PROPÓSITO	Brindar apoyo económico al paciente con escasos recursos económicos y alto riesgo social, exonerando el pago parcial o total del servicio prestado en el INSN.	
ALCANCE	Departamento de Servicio de Atención al Paciente, Departamento de Emergencia, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía y Oficina Ejecutiva de Administración.	
MARCO LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA. Ley del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes N° 27337. 	

INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Número de pacientes beneficiados con exoneración parcial y total	N°	Sistema de Servicio Social	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio
Monto total exonerado	Soles	Sistema de Servicio Social	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio
Porcentaje de monto exonerado por cuenta dividida de pacientes con SIS	%	Sistema de Servicio Social	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio
Porcentaje de monto exonerado por cuenta dividida de pacientes con SOAT	%	Sistema de Servicio Social	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio
Porcentaje de monto exonerado a pacientes de Essalud	%	Sistema de Servicio Social	Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio

NORMAS

- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio de Atención al Paciente R.D.N° 417 -DG-INSN-2011.
- Directiva sobre exoneraciones a Pacientes en el INSN R.D. N° 458-2009-INSN-DG.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INICIO

- El Responsable del paciente solicita la exoneración del pago por los servicios recibidos en el INSN.
- La Asistente Social:
 - Reevalúa la condición socioeconómica del paciente revisando la historia clínica y la liquidación de gastos u orden de examen.
 - Si el paciente tiene deuda de monto alto y está en la condición de pagar por cuotas, elabora el informe social y presenta el caso a través de la Jefatura de Servicio Social a la Oficina de

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2678



- Asesoría Jurídica para la emisión del compromiso de pago.
- 2.3 Si el paciente es de extrema pobreza o pobreza, o existe un compromiso institucional con su caso, otorga la exoneración parcial o total de la cuenta colocando el monto que deberá abonar en la liquidación de gastos u orden.
 - 2.4 Registra la exoneración en el sistema y en la hoja de seguimiento social.
 - 2.5 Si el paciente tiene deuda de monto alto y está en condición de extrema pobreza, elabora el informe social y remite con memorándum a través de la Jefatura de Servicio Social, al Departamento de Atención de Servicio al Paciente, quien a su vez deriva el expediente a la Oficina de Asesoría Jurídica, a la Oficina Ejecutiva de Administración y a la Dirección General para el visto bueno.
 - 2.6 Archiva expediente de exoneración.
3. El Responsable del paciente abona el monto correspondiente en caja y continua con el procedimiento de admisión o alta.
 4. La Jefatura del Servicio Social emite el reporte mensual de las exoneraciones parcial y total y deriva a la Oficina de Economía con copia a la Dirección General, Oficina de Planeamiento Estratégico y a la Oficina de Estadística e Informática.

FIN

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de exoneración	Responsable del Paciente	Variable	Verbal
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Reporte de exoneración parcial o total	Oficina de Economía	Mensual	Mecanizado
DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exoneración de pago: es el apoyo económico que brinda en INSN, otorgado a los pacientes en condición de extrema pobreza o pobreza o casos especiales establecidos en la Directiva sobre exoneraciones a Pacientes, con el fin de culminar su atención médica. 			
REGISTROS:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Servicio Social 			
ANEXOS:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flujograma del Procedimiento 			

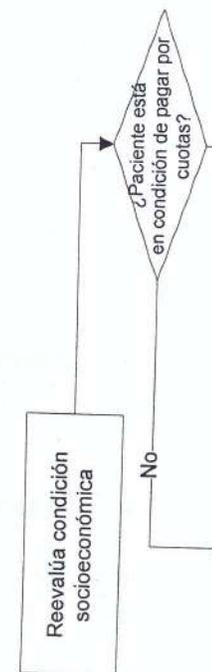
MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chiriana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIRIANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2678



Responsable del Paciente

Inicio

Solicita exoneración de pago de servicios



EXONERACIÓN

EXPEDIENTE DE EXONERACIÓN

INFORME SOCIAL

INFORME SOCIAL

Admisión y Alta

EXONERACIÓN

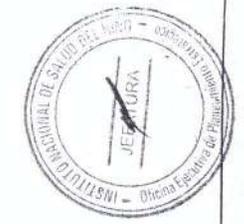
EXPEDIENTE DE EXONERACIÓN

INFORME SOCIAL

INFORME SOCIAL

Remite al DAPS con memorándum para los vistos correspondientes

Elabora mensualmente el reporte de exoneraciones



Control del Recurso Financiero

1

Fin



CODIGO : GF-SS-01

FECHA: 24.05.2012

MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
 LIC. GRACIA CHIPANA LLAMOCCA
 JEFE DE SERVICIO SOCIAL

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO	SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE		
SUBPROCESO	Egreso		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Apoyo al Paciente que Viaja al Extranjero	FECHA: 24.05.2012	
		CODIGO: SSP-SS-05	
PROPÓSITO	Apoyar al paciente en los trámites administrativos para asegurar la continuidad de su atención en el extranjero.		
ALCANCE	Departamento de Servicio de Atención al Paciente, Departamento de Emergencia, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina, Dirección Ejecutiva de Investigación y Docencia y Atención Especializada en Cirugía.		
MARCO LEGAL	Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S N° 013-2002-SA		

INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Porcentaje de pacientes que viajaron efectivamente al extranjero para atención médica	%	Hoja de seguimiento Informe social	Jefatura del Servicio Jefatura de Servicio Social Asistente Social del servicio

NORMAS

- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio de Atención al Paciente R.D.N° 417 -DG-INSN-2011.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INICIO

1. La Dirección Ejecutiva de Medicina o Cirugía propone a la Dirección General la atención del paciente en el extranjero.
2. La Dirección General:
 - 2.1 Analiza y coordina la atención del paciente con el hospital extranjero.
 - 2.2 Solicita la carta de aceptación de atención de paciente.
 - 2.3 Recibe y deriva la carta al Servicio Asistencial y a Servicio Social para la coordinación del viaje.
3. La Asistente Social :
 - 3.1 Entrevista a los familiares.
 - 3.2 Elabora el informe social.
 - 3.3 Coordina y orienta al familiar para tramitar: los pasaportes, las visas y los permisos judiciales.
 - 3.4 Elabora el expediente.
 - 3.5 Gestiona la donación de pasajes para el paciente y su Responsable de ser necesario.
 - 3.6 Coordina el traslado al aeropuerto con ambulancia si el paciente está hospitalizado.
 - 3.7 Registra el apoyo brindado en la hoja de seguimiento social.
4. El Médico tratante realiza el procedimiento de alta hospitalaria de ser el caso.
5. La Asistente Social verifica vía correo electrónico la llegada del paciente al extranjero.

FIN

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chipana Llamocca
LIC. GRACIELA CHIPANA LLAMOCCA
JEFA DE SERVICIO SOCIAL
C.A.S.P. N° 2676



ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Propuesta de atención de paciente en el extranjero	Dirección Ejecutiva de Medicina o Cirugía	Variable	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Confirmación de recepción del paciente en el extranjero	INSN	Variable	Manual
DEFINICIONES:			
REGISTROS:			
<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Servicio Social 			
ANEXOS: Flujograma del procedimiento			

MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Graciela Chiriana Llanocca
 D^{CA} GRACIELA CHIRIANA LLANOCCA
 JEFA DE SERVICIO SOCIAL
 C.A.S.P. N° 2676



Departamento de Atención de Servicios al Paciente
Servicio Social
Asistente Social

SERVICIOS DE SOPORTE AL PACIENTE
Intervención Social
Apoyo al paciente que viaja al extranjero

Dirección Ejecutiva de Medicina o Cirugía

Médico Tratante

Director Ejecutivo

Dirección General

Inicio

Propone la atención del paciente en el extranjero

MEMORANDUM

Coordina la atención del paciente con el Hospital Extranjero

CARTA

Solicita y recibe carta de aceptación del paciente

Entrevista a familiares

Elabora el informe social

Elabora expediente

Gestiona la donación de impuesto y pasajes de ser necesario

Coordina el traslado al aeropuerto con ambulancia

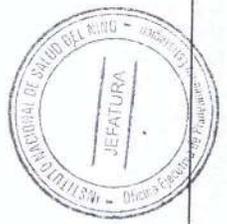
Registra apoyo brindado en la hoja de seguimiento

Verifica la llegada del paciente al hospital extranjero

Fin

Alta Hospitalaria

Coordina y orienta al familiar del paciente en el trámite de pasaportes, visas y los permisos judiciales



CODIGO : SSP-SS-05

FECHA: 24.05.2012