



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Lima Este-Vitarte

MANUAL DE OPERACIONES

*HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE*

ATE-PERÚ



V. ECHEANDÍA A.



ÍNDICE

Contenido

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES	6
ARTÍCULO 1.- COMPETENCIA	6
ARTÍCULO 2.- NATURALEZA JURÍDICA	6
ARTÍCULO 3.- ENTIDAD A LA QUE PERTENECE	6
ARTÍCULO 4.- FUNCIONES GENERALES	6
ARTÍCULO 5.- BASE LEGAL	7
TÍTULO SEGUNDO. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
ARTÍCULO 6.- ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
CAPÍTULO I. ÓRGANO DE DIRECCIÓN	12
ARTÍCULO 7.- DIRECCIÓN DEL HOSPITAL	12
ARTÍCULO 8.- FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL	12
CAPÍTULO II. ÓRGANO DE CONTROL	13
ARTÍCULO 9.- ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	13
ARTÍCULO 10.- FUNCIONES DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	13
CAPÍTULO III. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO	15
ARTÍCULO 11.- ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO	15
ARTÍCULO 12.- OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	15
ARTÍCULO 13.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	15
ARTÍCULO 14.- OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	16
ARTÍCULO 15.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	16
ARTÍCULO 16.- OFICINA DE CALIDAD EN SALUD	17
ARTÍCULO 17.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE CALIDAD EN SALUD	17
ARTÍCULO 19.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL	18
CAPÍTULO IV. ÓRGANOS DE APOYO	19
ARTÍCULO 20.- ÓRGANOS DE APOYO	19
ARTÍCULO 21.- OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	19
ARTÍCULO 22.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	19
ARTÍCULO 23.- UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	20
ARTÍCULO 24.- FUNCIONES DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	20
ARTÍCULO 25.- UNIDAD DE FINANZAS	21
ARTÍCULO 26.- FUNCIONES DE LA UNIDAD DE FINANZAS	21
ARTÍCULO 27.- UNIDAD DE INGENIERÍA HOSPITALARIA Y SERVICIOS	23
ARTÍCULO 28.- FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INGENIERÍA HOSPITALARIA Y SERVICIOS	23
ARTÍCULO 29.- OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	24
ARTÍCULO 30.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	24
ARTÍCULO 31.- OFICINA DE ESTADÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	25
ARTÍCULO 32.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	25
ARTÍCULO 33.- OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	26
ARTÍCULO 34.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	26
ARTÍCULO 35.- OFICINA DE SEGUROS	26
ARTÍCULO 36.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE SEGUROS.	26
CAPÍTULO V. ÓRGANOS DE LÍNEA	27



V. ECHEANDÍA A.



ARTÍCULO 37.- ÓRGANOS DE LÍNEA	27
ARTÍCULO 38.- DEPARTAMENTO DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL	28
ARTÍCULO 39.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL	28
ARTÍCULO 40.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SALUD.	29
ARTÍCULO 41.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SALUD	29
ARTÍCULO 42.- SERVICIO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	30
ARTÍCULO 43.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	30
ARTÍCULO 44.- DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CLÍNICA	31
ARTÍCULO 45.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CLÍNICA	31
ARTÍCULO 46.- SERVICIO DE MEDICINA ESPECIALIZADA.	31
ARTÍCULO 47.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE MEDICINA ESPECIALIZADA	32
ARTÍCULO 48.- SERVICIO DE MEDICINA INTERNA	32
ARTÍCULO 49.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA	32
ARTÍCULO 50.- SERVICIO DE PEDIATRÍA.	33
ARTÍCULO 51.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA	33
ARTÍCULO 52.- SERVICIO DE NEONATOLOGÍA	33
ARTÍCULO 53.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA	33
ARTÍCULO 54.- DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN QUIRÚRGICA	34
ARTÍCULO 55.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN QUIRÚRGICA	34
ARTÍCULO 56.- SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL	35
ARTÍCULO 57.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL	35
ARTÍCULO 58.- SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIZADA	35
ARTÍCULO 59.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIZADA	36
ARTÍCULO 60.- SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA	36
ARTÍCULO 61.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA	36
ARTÍCULO 62.- SERVICIO DE ANESTESIOLOGÍA Y TERAPIA DEL DOLOR	37
ARTÍCULO 63.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE ANESTESIOLOGÍA Y TERAPIA DEL DOLOR	37
ARTÍCULO 64.- SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA	38
ARTÍCULO 65.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA	38
ARTÍCULO 66.- DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS	38
ARTÍCULO 67.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS	38
ARTÍCULO 68.- SERVICIO DE EMERGENCIA	39
ARTÍCULO 69.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA	40
ARTÍCULO 70.- SERVICIO DE CUIDADOS INTENSIVOS	40
ARTÍCULO 71.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE CUIDADOS INTENSIVOS	40
ARTÍCULO 72.- DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNÓSTICO	41
ARTÍCULO 73.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNÓSTICO	41
ARTÍCULO 74.- SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES	42
ARTÍCULO 75.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES	42
ARTÍCULO 76.- SERVICIO DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE	42
ARTÍCULO 77.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE	43
ARTÍCULO 78.- SERVICIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA	43
ARTÍCULO 79.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA	43
ARTÍCULO 80.- SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA	44
ARTÍCULO 81.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA	44
ARTÍCULO 82.- DEPARTAMENTO DE APOYO AL TRATAMIENTO	44



V. ECHEANDÍA A.



ARTÍCULO 83.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL TRATAMIENTO	45
ARTÍCULO 84.- SERVICIO DE FARMACIA	46
ARTÍCULO 85.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE FARMACIA	46
ARTÍCULO 86.- SERVICIO SOCIAL	47
ARTÍCULO 87.- FUNCIONES DEL SERVICIO SOCIAL	47
ARTÍCULO 88.- SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	47
ARTÍCULO 89.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	47
ARTÍCULO 90.- SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	48
ARTÍCULO 91.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	48
ARTÍCULO 92.- SERVICIO DE PSICOLOGÍA	48
ARTÍCULO 93.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA	48
ARTÍCULO 94.- DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	49
ARTÍCULO 95.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	49
TÍTULO TERCERO. BIENES, SERVICIOS Y PROCESOS	52
ARTÍCULO 96.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	52
CAPÍTULO VI. PROCESOS ESTRATÉGICOS:	52
ARTÍCULO 97.- PE.01 GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA	52
ARTÍCULO 98.- PE.02: DESARROLLO INSTITUCIONAL	52
ARTÍCULO 99.- PE.03: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN SALUD	53
ARTÍCULO 100.- PE.04: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD	53
CAPÍTULO VII. PROCESOS MISIONALES:	53
ARTÍCULO 101.- PM.01: ARTICULACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	54
ARTÍCULO 102.- PM.02: ATENCIÓN DE SALUD DE ESPECIALIZADA	54
ARTÍCULO 103.- PM.03: ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DE SALUD	54
ARTÍCULO 104.- PM.04: GESTIÓN DE LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	55
CAPÍTULO VIII.- PROCESOS DE SOPORTE:	55
ARTÍCULO 105.- PS.01: GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	55
ARTÍCULO 106.- PS.02: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	56
ARTÍCULO 107.- PS.03: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO	56
ARTÍCULO 108.- PS.04: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	56
ARTÍCULO 109.- PS.05: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	57
ARTÍCULO 110.- PS.06: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	57
CAPÍTULO IX. INVENTARIO DE PROCESOS	58
ANEXOS	64



V. ECHEANDÍA A.



TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01
Página 6 de 60

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Competencia

El Hospital de Lima Este-Vitarte, del tercer nivel de atención III-E, se encarga de desarrollar los procesos de recuperación y rehabilitación, apoyar la gestión de la promoción de la salud y la prevención y control de riesgos de enfermedades en lo que corresponda; así como promover la docencia e investigación. Funciona como un Hospital en redes integradas para la atención de salud de la población referenciada, en forma articulada y coordinada con los establecimientos de salud del primer y segundo nivel de atención que correspondan.

Artículo 2.- Naturaleza Jurídica

El Hospital de Lima Este-Vitarte es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud; que depende de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este y su sede se ubica en el Distrito de Ate.

Artículo 3.- Entidad a la que pertenece

El Hospital de Lima Este-Vitarte de categoría III-E (Campo Clínico - Médico Quirúrgico), depende de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este (DIRIS-LE) del Ministerio de Salud.

Artículo 4.- Funciones Generales

Las funciones generales del Hospital de Lima Este-Vitarte, se sustentan según las normas vigentes y teniendo en cuenta las necesidades de atención de salud especializada, los cambios en el perfil epidemiológico de la población que atienden y las prioridades sanitarias, entre otros.

Tiene a su cargo las siguientes funciones generales:

- Brindar atención integral de salud, en condiciones de oportunidad, equidad, calidad y plena accesibilidad, en consulta externa, hospitalización, emergencia y cuidados críticos según corresponda al nivel de atención y su categoría; así como, servicios de soporte al diagnóstico y tratamiento, de manera coordinada, articulada y complementaria con las IPRESS de la DIRIS-LE.
- Prevenir y disminuir los riesgos y daños a la salud, a través de actividades de promoción y educación para la salud, prevención de enfermedades dirigidas a los usuarios de salud, acompañantes y visitantes, trabajadores y la comunidad de la zona o área de referencia, en coordinación con las IPRESS que corresponden a la DIRIS-LE y de acuerdo con nuestro nivel de complejidad, según corresponda.
- Implementar el sistema de citas, referencias y contrarreferencias en el ámbito hospitalario, y su articulación con las IPRESS de la DIRIS-LE, a fin de garantizar la continuidad del cuidado de la salud y oportunidad en la atención de los usuarios, de acuerdo con las normas vigentes.
- Diseñar y mantener actualizado la Cartera de Servicios que corresponde al Hospital, bajo un enfoque de integridad y complementariedad con las IPRESS del ámbito territorial de la DIRIS-LE.
- Establecer mecanismos para garantizar, difundir y preservar los derechos de los usuarios de salud, en lo que respecta al trato digno, seguridad durante el servicio que recibe, derecho a la información, estar comunicado con sus familiares y del consentimiento para cualquier acción terapéutica.
- Contribuir en la formación y especialización de profesionales de la salud, coordinando y asignando el campo clínico y personal para la docencia, a cargo de las universidades e instituciones educativas, según los convenios respectivos.
- Gestionar el sistema de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, así como la prestación de los servicios farmacéuticos, en el marco de las normas vigentes.



V. ECHEANUELA A.

- h) Desarrollar acciones que coadyuven a la gestión del riesgo de desastres ante diferentes eventos adversos.
- i) Prestar los servicios de Telesalud utilizando tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), autorizados por el Ministerio de Salud.
- j) Realizar la vigilancia y el control epidemiológico y de salud ambiental en el Hospital y su entorno cuando corresponda; alertando a la autoridad de salud competente.
- k) Velar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios, cumplan permanentemente con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- l) Gestionar la cobertura de brecha de recursos especializados del Hospital tales como equipamiento, infraestructura y recursos humanos en salud, así como la innovación del equipamiento, de acuerdo con las necesidades de la demanda en concordancia con el desarrollo de la tecnología clínica.
- m) Contribuir de forma integrada con los demás prestadores del sistema nacional de salud para mantener el estado de salud de la población en el territorio que corresponda.
- n) Las demás funciones que se establezcan por las normas sustantivas correspondientes.

Artículo 5.- Base legal

Las normas sustantivas complementarias que establecen competencias y funciones al Hospital son:

- a) Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias.
- b) Ley N° 26454, Ley que declara de orden público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana.
- c) Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- d) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- e) Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- f) Ley N° 30885, Ley que establece la conformación y el funcionamiento de las Redes Integradas de Salud – RIS.
- g) Ley N° 30895, Ley que fortalece la función rectora del Ministerio de Salud.
- h) Ley N° 31638, Ley de presupuesto para el sector público para el año fiscal 2023, Septuagésima Tercera Disposición Complementaria Final por el cual se crea la Unidad Ejecutora del Hospital de Lima Este-Vitarte.
- i) Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modificatorias.
- j) Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- k) Decreto Supremo N° 008-2017-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modificatorias aprobadas por los Decretos Supremos N° 011-2017-SA y 032-2017-SA.



V. ECHEANDÍA A.

- l) Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos para la Organización del Estado, modificado por el Decreto Supremo N° 131-2018-PCM, Decreto Supremo N° 064-2021-PCM y Decreto Supremo N° 097-2021-PCM.
- m) Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- n) Decreto Supremo N° 019-2020-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30885, Ley que establece la conformación y el funcionamiento de las Redes Integradas de Salud – RIS.
- o) Decreto Supremo N° 030-2020-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30895, Ley que fortalece la función rectora del Ministerio de Salud.
- p) Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- q) Resolución de Contraloría N° 392-2020-CG, Resolución de Contraloría que aprueba la Directiva N° 020-2020-CG-NORM "Directiva de los órganos de control institucional" y modificatorias.
- r) Resolución de Secretaría Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- s) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM/SGP que aprueban los Lineamientos N° 001-2019-SGP "Principios de actuación para la modernización de la gestión pública".
- t) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2020-PCM/SGP, que aprueba los Lineamientos N° 01-2020-SGP denominados "Funciones estandarizadas en el marco de los sistemas administrativos".
- u) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM/SGP que aprueban los Lineamientos N° 02-2020-SGP que establecen orientaciones sobre el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Manual de Operaciones – MOP.
- v) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 010-2021-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° 002-2021-SGP, Directiva que regula el sustento técnico y legal de proyectos normativos en materia de organización, estructura y funcionamiento del Estado.
- w) Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, que aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- x) Resolución Ministerial N° 076-2014/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud.
- y) Resolución Ministerial N° 653-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Bases conceptuales para el ejercicio de la rectoría sectorial del Ministerio de Salud.
- z) Resolución N° 463-2023/MINSA, que formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 150-Hospital de Lima Este-Vitarte y su modificatoria.
- aa) Resolución Directoral N° 101-2023-DMGS-DIRIS-LE/MINSA, que asigna la categoría III-E Hospital de Atención Especializada, campo clínico Médico Quirúrgico al Hospital de Lima Este-Vitarte.



V. ECHEANDÍA A.



A. ECHEANDÍA A.

TÍTULO SEGUNDO: LA ESTRUCTURA



TÍTULO SEGUNDO. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 6.- Estructura Orgánica

La estructura orgánica del Hospital de Lima Este-Vitarte, es la siguiente:

0.1. Órgano de Dirección

0.1.1. Dirección del Hospital

0.2. Órgano de Control

0.2.1. Órgano de Control Institucional

0.3. Órgano de Asesoramiento

0.3.1. Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

0.3.2. Oficina de Asesoría Jurídica.

0.3.3. Oficina de Calidad en Salud.

0.3.4. Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental.

0.4. Órgano de Apoyo

0.4.1. Oficina de Administración.

0.4.1.1. Unidad de Abastecimiento.

0.4.1.2. Unidad de Finanzas.

0.4.1.3. Unidad de Ingeniería Hospitalaria y Servicios.

0.4.2. Oficina de Gestión de Recursos Humanos.

0.4.3. Oficina de Estadística y Tecnologías de la Información.

0.4.4. Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

0.4.5 Oficina de Seguros.

0.5. Órgano de Línea

0.5.1. Departamento de Articulación Prestacional

0.5.1.1. Servicio de Atención al Usuario de Salud

0.5.1.2. Servicio de Referencia y Contrarreferencia.

0.5.2 Departamento de Atención Clínica

0.5.2.1. Servicio de Medicina Especializada.

0.5.2.2. Servicio de Medicina Interna

0.5.2.3. Servicio de Pediatría.

0.5.2.4. Servicio de Neonatología.

0.5.3. Departamento de Atención Quirúrgica.

0.5.3.1. Servicio de Cirugía General

0.5.3.2. Servicio de Cirugía Especializada.

0.5.3.3. Servicio de Odontología.

0.5.3.4. Servicio de Anestesiología y Terapia del Dolor.

0.5.3.5. Servicio de Gineco-Obstetricia.

0.5.4. Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos

0.5.4.1. Servicio de Emergencia.

0.5.4.2. Servicio de Cuidados Intensivos.



V. ECHEANDÍA A.



- 0.5.5. Departamento de Apoyo al Diagnóstico
 - 0.5.5.1. Servicio de Diagnóstico por Imágenes.
 - 0.5.5.2. Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre.
 - 0.5.5.3. Servicio de Patología Clínica.
 - 0.5.5.4. Servicio de Anatomía Patológica.
- 0.5.6. Departamento de Apoyo al Tratamiento.
 - 0.5.6.1. Servicio de Farmacia.
 - 0.5.6.2. Servicio Social.
 - 0.5.6.3. Servicio de Nutrición y Dietética.
 - 0.5.6.4. Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.
 - 0.5.6.5. Servicio de Psicología.
- 0.5.7. Departamento de Enfermería.

CAPÍTULO I. ÓRGANO DE DIRECCIÓN

Artículo 7.- Dirección del Hospital

La Dirección del Hospital, es el órgano de dirección, ubicado en el primer nivel organizacional, siendo responsable de dirigir el funcionamiento del Hospital con el fin de alcanzar el cumplimiento de sus objetivos y lograr la satisfacción de las necesidades de salud de la población.

Es responsable de dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de las políticas y normas en salud, la gestión administrativa del Hospital y sus resultados.

Artículo 8.- Funciones de la Dirección del Hospital

Son funciones de la Dirección del Hospital, las siguientes:

- a) Dirigir y controlar el otorgamiento de las prestaciones de salud especializadas a la población asignada o referenciada del Hospital, mediante servicios de consulta externa, hospitalización, emergencia y cuidados críticos, servicios de soporte al diagnóstico y tratamiento y de ser el caso, de referencia de los usuarios de salud a otros hospitales, para realizar estudios diagnósticos o atención terapéutica, según corresponda.
- b) Promover el desarrollo de las actividades de donación y trasplantes de órganos, tejidos y células; así como la obtención, donación, conservación, almacenamiento, transfusión y suministro de sangre humana, sus componentes y derivados, según las normas vigentes.
- c) Dirigir y controlar la formulación y evaluación de planes y proyectos relacionados al desarrollo de la oferta de servicios que brinda el Hospital, según las normas vigentes.
- d) Dirigir los procesos de categorización y acreditación del Hospital y presentar los resultados a la instancia correspondiente.
- e) Coordinar las actividades de promoción, educación para la salud y prevención de enfermedades, dirigidas a la comunidad de la zona o área de referencia o circundantes del Hospital, con la Dirección de Redes Integradas de Servicios de Salud, que corresponda.
- f) Supervisar la implementación y cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos, para garantizar el acceso, calidad y oportunidad en la atención, adoptando las medidas correctivas.
- g) Dirigir el diseño e implementación de los procesos hospitalarios, la calidad en salud, el sistema de citas, de referencias y contrarreferencias, vigilancia epidemiológica, salud ambiental y medidas de Bioseguridad, en el ámbito del Hospital; así como, velar por su funcionamiento y proponer las mejoras que correspondan.



V. ECHEANDÍA A.



- h) Proponer a la instancia correspondiente, la cartera de servicios del Hospital, en el marco de las normas vigentes, para la adecuada prestación de servicios y la optimización de los recursos asignados.
- i) Participar y conducir el proceso que conlleva a la aprobación de acciones de integridad y lucha contra la corrupción del Hospital, así como hacer seguimiento a su cumplimiento.
- j) Recibir, evaluar, trasladar, realizar el seguimiento y sistematización de las denuncias por actos de corrupción; así como, de las solicitudes de medidas de protección al denunciante de actos de corrupción, según corresponda.
- k) Establecer y mantener el control previo, concurrente y posterior y aplicar las medidas correctivas necesarias en el ámbito de las funciones establecidas en las normas de control gubernamental y las asignadas por el ente rector del sector.
- l) Organizar y controlar la atención de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias de los usuarios, estableciendo las acciones y medidas preventivas, correctivas y organizativas para elevar el grado de satisfacción de la población.
- m) Difundir valores y actitudes en la atención y cuidados de los usuarios de salud, basados en el respeto y empatía, para la satisfacción de sus necesidades y expectativas del usuario, así como de sus familiares y acompañantes.
- n) Conducir la implementación del Código de Ética del Hospital, las normas de transparencia y acceso a la información, así como la aplicación de las normas del sistema de control interno que correspondan y las recomendaciones que emita la Superintendencia Nacional de Salud, en el ámbito de su competencia.
- o) Promover y controlar las actividades de apoyo a la investigación y docencia en el Hospital, de acuerdo con las prioridades establecidas, en relación con los problemas que afecten la salud de la población y problemas o eventos ocurridos en el ámbito hospitalario.
- p) Dirigir el suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, así como la prestación de actividades y servicios farmacéuticos, en el marco de las normas vigentes.
- q) Conducir las actividades para la gestión del riesgo de desastres y planes de contingencia ante epidemias, pandemias y otros eventos adversos, en el ámbito del Hospital.
- r) Gestionar la implementación de los servicios de Telesalud, el uso de sistemas de información y la disponibilidad de información en los registros del Hospital a fin de que la misma sea integral, consistente, confiable y oportuna.
- s) Dirigir el cumplimiento de los criterios de calidad, de acuerdo a los estándares de acreditación vigentes, respecto a los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios.
- t) Dirigir la gestión para el cierre de brechas de recursos especializados del Hospital, tales como: equipamiento, infraestructura y recursos humanos en salud, así como definir las necesidades de innovación de equipamiento clínico.
- u) Establecer la coordinación entre los departamentos y servicios asistenciales del Hospital y las relaciones con otros establecimientos de salud a fin de brindar a los usuarios las prestaciones de salud de manera integral y continua.
- v) Asignar a las unidades de organización del Hospital otros objetivos, funciones y responsabilidades, además de las que se precisan en el presente documento, en el marco de las normas vigentes.
- w) Otras funciones que le asigne su superior jerárquico.



V. ECHEANDÍA A



CAPÍTULO II. ÓRGANO DE CONTROL

Artículo 9.- Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional (en adelante OCI), es el órgano conformante del Sistema, responsable de llevar a cabo el control gubernamental en el Hospital, para la correcta y transparente gestión de sus recursos y bienes, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como, el logro de sus resultados, mediante la realización de servicios de control (simultáneo y posterior) y servicios relacionados, conforme a las disposiciones de la Ley y las que emita la Contraloría, como ente técnico rector del Sistema. Está a cargo de un/a Jefe/a de Órgano de Control Institucional.

Artículo 10.- Funciones del Órgano de Control Institucional

Son funciones del OCI, las siguientes:

- a) Formular en coordinación con las unidades orgánicas competentes de la Contraloría General de la República, el Plan Anual de Control, de acuerdo con las disposiciones que sobre la materia emita la Contraloría.
- b) Formular y remitir para aprobación del órgano desconcentrado o de la unidad orgánica a cuyo ámbito de control pertenece, la propuesta de la carpeta de servicio correspondiente al servicio de control posterior a ser realizado, de acuerdo con los lineamientos y normativa aplicable.
- c) Comunicar al Director del Hospital bajo su ámbito de control, el inicio de servicios de control gubernamental. Cuando se trate de servicios de control gubernamental a realizarse en entidades que no corresponden al ámbito de control del OCI, la comisión de control es acreditada ante el Director del Hospital por la Vicecontraloría, la Gerencia Regional de Control y la Subgerencia de Control, según corresponda.
- d) Ejercer el control gubernamental conforme a las disposiciones establecidas en la Ley, las Normas Generales de Control Gubernamental y demás normativa emitida por la Contraloría General de la República.
- e) Formular, aprobar y notificar al Hospital, los informes resultantes de los servicios de control gubernamental. El OCI, según las disposiciones aplicables vigentes, remite a la unidad orgánica o al órgano desconcentrado de la Contraloría del cual depende, el informe de control para su aprobación. Asimismo, cuando la Vicecontraloría, la Gerencia Regional de Control o la Subgerencia de Control lo disponga, el OCI remite a dichos órganos o unidad orgánica, según corresponda, el informe de control aprobado para su notificación a la entidad.
- f) Elaborar la Carpeta de Control y remitir a la del órgano desconcentrado o a la unidad orgánica de la Contraloría a cuyo ámbito de control pertenece el OCI, para su comunicación al Ministerio Público, conforme a las disposiciones emitidas por la Contraloría.
- g) Recibir y atender, o de corresponder, derivar las denuncias que presentan las personas naturales o jurídicas, de acuerdo con la normativa aplicable.
- h) Realizar los servicios de control gubernamental, respecto a las denuncias evaluadas que les sean derivadas, de acuerdo con los lineamientos y normativa aplicable.
- i) Efectuar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones, así como de las acciones preventivas o correctivas que adopte el Hospital, a partir de los informes resultantes de los servicios de control, conforme la normativa específica que para tal efecto emite la Contraloría.
- j) Realizar el registro oportuno en los sistemas informáticos establecidos por la Contraloría, de la información sobre los avances de los servicios de control gubernamental a su cargo, así como de los informes resultantes de dichos servicios.
- k) Analizar las solicitudes de servicios de control gubernamental, que incluye pedidos de información presentados por el Congreso de la República, de acuerdo con los lineamientos y normativa aplicable.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 14 de 60

- l) Apoyar a las comisiones auditoras, comisiones de control, equipos o personal que designe la Contraloría para la realización de los servicios de control gubernamental en el Hospital en la cual se encuentra el OCI, de acuerdo con la disponibilidad de su capacidad operativa.
- m) Realizar las acciones que disponga la Contraloría respecto a la implementación del Sistema de Control Interno en la entidad, de acuerdo con la normativa aplicable.
- n) Coadyuvar con la ejecución de las actividades de audiencias públicas y participación ciudadana desarrolladas en su ámbito de competencia.
- o) Cumplir con los encargos asignados en normas con rango de Ley o norma de ámbito nacional con rango o fuerza de ley, así como los asignados en los reglamentos, directivas, manuales, procedimientos y demás normativa emitida por la Contraloría.
- p) Cumplir diligente y oportunamente con los encargos y requerimientos que formule la Contraloría.
- q) Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría durante diez (10) años los informes resultantes de los servicios de control gubernamental, documentación de control o papeles de trabajo, denuncias recibidas y en general toda documentación relativa a las funciones del OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigente para el sector público.
- r) Remitir a la Contraloría el acervo documentario del OCI respecto a los servicios de control gubernamental, en caso se desactive o extinga el Hospital en la cual el OCI desarrolla sus funciones.
- s) Mantener en reserva y confidencialidad la información y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones.
- t) Otros que establezca la Contraloría General de la República.

CAPÍTULO III. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

Artículo 11.- Órganos de Asesoramiento

Son los encargados de asesorar a los órganos y unidades orgánicas del Hospital de Lima Este-Vitarte, en materia de planeamiento, presupuesto, modernización, inversión pública, asesoría jurídica, gestión de la calidad en salud, epidemiología y salud ambiental.

Constituyen órganos de asesoramiento del Hospital de Lima Este-Vitarte, los siguientes:

- 0.3.1. Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- 0.3.2. Oficina de Asesoría Jurídica.
- 0.3.3. Oficina de Calidad en Salud.
- 0.3.4. Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental.

Artículo 12.- Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, es el órgano de asesoramiento que depende de la Dirección del Hospital, encargada de la implementación de los procesos, normas e instrumentos de los Sistemas Administrativos de Presupuesto Público, Planeamiento Estratégico, Modernización de la Gestión Pública y Programación Multianual de Inversiones, los cuales se encuentran detallados en el artículo 46 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Artículo 13.- Funciones de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Son funciones de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, las siguientes:

- a) Planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar, en el ámbito del Hospital, los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos de Presupuesto Público, Planeamiento Estratégico, Inversión Pública y Modernización de la Gestión Pública.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de SaludMANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTEVersión: 01
Página 15 de 60

- b) Proponer directivas de aplicación en el Hospital relacionadas con los Sistemas Administrativos de Presupuesto Público, Planeamiento Estratégico, Programación Multianual de Inversiones y Modernización de la Gestión Pública.
- c) Dirigir el proceso de modernización de la gestión del Hospital de acuerdo con las normas y lineamientos técnicos sobre la materia.
- d) Emitir opinión técnica respecto a los documentos de gestión del Hospital.
- e) Coordinar e implementar la gestión por procesos, simplificación administrativa y demás materias comprendidas en el sistema administrativo de modernización de la gestión pública.
- f) Coordinar e implementar las actividades destinadas a la evaluación de gestión del conocimiento y la evaluación de riesgos de gestión, en el marco de las disposiciones sobre la materia.
- g) Conducir, coordinar y ejecutar las actividades para el cumplimiento de las disposiciones del sistema nacional de presupuesto público, aplicable para el Hospital.
- h) Ejecutar las actividades, en el marco de la Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública según corresponda.
- i) Consolidar, verificar y presentar la información que genera el Hospital respecto a sus centros de costos, sobre la ejecución de ingresos y gastos autorizados en su presupuesto y sus modificaciones, de acuerdo al marco límite de los créditos presupuestarios aprobados.
- j) Proponer, elaborar y mantener actualizado el tarifario de procedimientos médicos y sanitarios del Hospital.
- k) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
- l) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.

Artículo 14.- Oficina de Asesoría Jurídica

La Oficina de Asesoría Jurídica, es el órgano de asesoramiento que depende de la Dirección del Hospital encargada de brindar asesoramiento jurídico-legal, a los órganos institucionales que lo conforman.

Artículo 15.- Funciones de la Oficina de Asesoría Jurídica

Son funciones de la Oficina de Asesoría Jurídica, las siguientes:

- a) Asesorar a la Dirección del Hospital y a las unidades de organización sobre asuntos de carácter jurídico legal relacionados con las competencias del Hospital.
- b) Emitir opinión legal sobre los aspectos que le sean formuladas por las unidades de organización, con los criterios de interpretación e integración jurídica que correspondan.
- c) Elaborar, revisar y visar resoluciones, contratos, documentos normativos y otros, que sean suscritos por la Dirección del Hospital.
- d) Emitir opinión legal sobre los recursos impugnativos y quejas por defecto de tramitación que deban ser resueltos en instancias administrativas que correspondan.
- e) Coordinar con la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud y otras instancias relacionadas, los asuntos referentes a la defensa de los derechos e intereses relacionados con el accionar del Hospital.
- f) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

Artículo 16- Oficina de Calidad en Salud

La Oficina de Calidad en Salud, es el órgano de asesoramiento que depende de la Dirección del Hospital, encargada de las acciones para la implementación de principios, normas y procesos del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, que comprende la calidad de la atención y seguridad del paciente, así como el monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad, para lograr la mejora de los servicios de salud que brinda el Hospital, y la aplicación de las normas conexas para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, según corresponda.

Artículo 17.- Funciones de la Oficina de Calidad en Salud

Son funciones de la Oficina de Calidad en Salud, las siguientes:

- a) Implementar la normatividad vigente emitidas por el Ministerio de Salud respecto al Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- b) Elaborar, conducir, monitorear y evaluar el Plan Anual de Gestión de la Calidad en salud del Hospital.
- c) Brindar asistencia técnica para la implementación de la autoevaluación como primera fase del proceso de acreditación y en auditoría de la calidad de atención en salud.
- d) Conducir y controlar el mejoramiento continuo de la calidad en salud en los diversos procesos de los servicios de salud del Hospital.
- e) Proponer la conformación del comité de auditoría de la calidad de atención en salud en el Hospital.
- f) Formular los indicadores y estándares de calidad de atención en los servicios de salud y controlar su cumplimiento.
- g) Realizar la evaluación de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Hospital.
- h) Conducir y controlar las estrategias, metodologías, instrumentos y otros relacionados a la gestión del riesgo en lo relativo a la seguridad del paciente.
- i) Promover la atención humanizada en los servicios de salud del Hospital incorporando los enfoques de derecho, género, interculturalidad y participativo.
- j) Identificar las oportunidades de mejora de los diversos mecanismos de atención y escucha al usuario implementados
- k) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

Artículo 18.- Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental

La Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental, es el órgano de asesoramiento que depende de la Dirección del Hospital, encargada de la detección, vigilancia, notificación, investigación de los casos de enfermedades sujetas a notificación obligatoria, brotes epidémicos, infecciones u otros riesgos biológicos, sanitarios y ambientales; y su control en el ámbito hospitalario, proponiendo las medidas de prevención y control; así como la supervisión del cumplimiento de normas de bioseguridad y precauciones estándar y la gestión y administración de la información estadística hospitalaria.

Además, desarrolla acciones de salud ambiental, que incluye manejo de residuos sólidos, agua, vectores y control de alimentos y la elaboración del análisis de la situación hospitalaria.

Artículo 19.- Funciones de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental

Son funciones de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental, las siguientes:

- a) Promover, diseñar, ejecutar y difundir estudios de investigaciones epidemiológicas que permitan la generación de evidencias científicas para la prevención y control de enfermedades.





PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 17 de 60

- b) Efectuar la vigilancia, detección oportuna, investigación y control de brotes epidémicos nosocomiales y otras situaciones de emergencia sanitaria, informando los casos sujetos a notificación obligatoria y coordinando la respuesta del Hospital para su control.
- c) Establecer, monitorear y analizar los indicadores de salud trazadores de la gestión hospitalaria, indicadores epidemiológicos y estadísticos requeridos para la toma de decisiones y el planeamiento institucional.
- d) Elaborar el análisis de la situación del establecimiento hospitalario (ASEH) y mantener actualizada la sala situacional de eventos sujetos a notificación.
- e) Programar y ejecutar la recolección, procesamiento de datos, consolidación, análisis y difusión de la gestión de la información en epidemiología, articulando con la Oficina de Estadística y Tecnologías de la Información, según la normatividad vigente.
- f) Vigilar el cumplimiento de las normas sanitarias y de bioseguridad, precauciones estándar en el manejo de los usuarios y personal de salud, para la prevención y control de infecciones nosocomiales, accidentes ocupacionales con sangre y fluidos y punzo cortantes, y otros riesgos por exposición ocupacional.
- g) Establecer y adecuar las normas de bioseguridad existentes en relación con los riesgos ambientales químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y de seguridad física, en los diferentes ambientes hospitalarios, para disminuir o evitar su probable impacto en la salud de los usuarios de salud, familiares, trabajadores y comunidad en general.
- h) Vigilar el cumplimiento de las buenas prácticas de higiene en la manipulación de alimentos por las unidades orgánicas de nutrición y dietética y en el expendio de alimentos que se produzcan en el órgano prestador de servicios de salud.
- i) Efectuar la vigilancia epidemiológica de las infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS), en los usuarios de salud y personal, así como desarrollar los estudios de prevalencia y la evaluación del sistema de vigilancia de IAAS, que permitan su prevención y control.
- j) Vigilar la buena práctica del manejo de residuos sólidos hospitalarios, vectores, así como el uso de los materiales potencialmente tóxicos, de acuerdo con la normativa vigente.
- k) Realizar la vigilancia en salud ambiental de los diferentes ambientes hospitalarios para recomendar mejorar en los mismos.
- l) Identificar grupos de riesgo y determinar el perfil epidemiológico de las enfermedades más frecuentes del personal y proponer medidas de intervención.
- m) Diseñar e implementar programas de prevención y control de accidentes laborales y enfermedades profesionales que tengan impacto en la salud de los trabajadores.
- n) Coordinar la organización para la prevención, control y atención de riesgos y enfermedades durante pandemias, epidemias, desastres y otras emergencias sanitarias, así como para la capacitación continua en epidemiología del personal del Hospital.
- o) Emitir opinión técnica en temas vinculados a la vigilancia epidemiológica, información en salud, control de infecciones y salud ambiental.
- p) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.



CAPÍTULO IV. ÓRGANOS DE APOYO

ARTÍCULO 20.- ÓRGANOS DE APOYO

Son los encargados de brindar soporte administrativo a los órganos y unidades orgánicas del Hospital; en materia de gestión de recursos humanos, abastecimiento, contabilidad, tesorería, tecnologías de la información, asegurando la eficiente gestión del Hospital.

Constituyen órganos de apoyo del Hospital Lima Este-Vitarte, los siguientes:

- 0.4.1. Oficina de Administración
 - 0.4.1.1. Unidad de Abastecimiento.
 - 0.4.1.2. Unidad de Finanzas.
 - 0.4.1.3. Unidad de Ingeniería Hospitalaria y Servicios.
- 0.4.2. Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
- 0.4.3. Oficina de Estadística y Tecnologías de la Información.
- 0.4.4. Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.
- 0.4.5. Oficina de Seguros.

ARTÍCULO 21.- Oficina de Administración

La Oficina de Administración, es el órgano de apoyo que depende de la Dirección del Hospital, encargada de brindar soporte administrativo a la gestión interna del Hospital, ingeniería hospitalaria y mantenimiento, provisión de los bienes, servicios y contratación de obras, gestión de los ingresos y gastos, elaboración y presentación de estados financieros; así como llevar a cabo el control patrimonial, para el cumplimiento de los objetivos del Hospital, promoviendo la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Asimismo, se encarga del mantenimiento de la infraestructura del Hospital; así como, de la gestión y la supervisión de los servicios generales, limpieza y desinfección de los ambientes, y los residuos sólidos hospitalarios.

ARTÍCULO 22.- Funciones de la Oficina de Administración

Son funciones de la Oficina de Administración, las siguientes:

- a) Planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar, los procesos técnicos de abastecimiento, contabilidad, tesorería y la ejecución presupuestal, en el marco de los Sistemas Administrativos correspondientes.
- b) Proponer y aprobar directivas relacionadas con los Sistemas Administrativos de gestión de abastecimiento, contabilidad y tesorería.
- c) Suscribir contratos relacionados a la adquisición de bienes, contratación de servicios, ejecución de obras y otros de su competencia.
- d) Proponer convenios y gestionar su suscripción por delegación expresa de la Alta Dirección del Ministerio de Salud.
- e) Dirigir y supervisar el registro y control del margen del Hospital, los procedimientos de alta y disposición final de bienes muebles; así como, la transferencia y recepción de inmuebles bajo modalidades que señala la normatividad vigente.
- f) Supervisar el control patrimonial y custodia de los activos y de los bienes en almacén.
- g) Administrar los recursos financieros en concordancia con el Plan Estratégico Institucional (PEI) del sector, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Presupuesto Institucional aprobados, así como informar oportuna y periódicamente a la Dirección del Hospital.
- h) Gestionar la presentación de la información contable, financiera y presupuestal del Hospital.



- i) Participar en coordinación con la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en las fases de programación y formulación del presupuesto institucional del Hospital, así como conducir las fases de ejecución y control presupuestario.
- j) Efectuar el control previo y concurrente de las operaciones administrativas y financieras del Hospital, en cumplimiento de las normas del Sistema Administrativo de Control.
- k) Coordinar las actividades para implementar el control interno y asegurar una acertada administración del riesgo financiero en el Hospital.
- l) Organizar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades referidas a la administración de los servicios generales del Hospital; evaluar los resultados alcanzados y adoptar las acciones correctivas que se requieran.
- m) Emitir actos administrativos que correspondan en el marco de las competencias asignadas en la normatividad vigente.
- n) Gestionar el mantenimiento y operatividad de los equipos biomédicos, electromecánicos, instalaciones e infraestructura del Hospital.
- o) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
- p) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 23.- Unidad de Abastecimiento

La Unidad de Abastecimiento, es la unidad orgánica de apoyo que depende de la Oficina de Administración, encargada de programar, coordinar, ejecutar y controlar las contrataciones de bienes, servicios y obras conforme a las normas y principios vigentes del Sistema Nacional de Abastecimiento.

ARTÍCULO 24.- Funciones de la Unidad de Abastecimiento

Son funciones de la Unidad de Abastecimiento, las siguientes:

- a) Gestionar la ejecución de los procesos vinculados a la Cadena de Abastecimiento Público, en el marco de lo dispuesto en la normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento.
- b) Proponer y aplicar lineamientos, directivas y buenas prácticas de gestión interna sobre la operatividad del Sistema Nacional de Abastecimiento en el Hospital.
- c) Coordinar, consolidar y elaborar la programación multianual de los bienes, servicios y obras requeridos por las unidades de organización del Hospital, a través de la elaboración del Cuadro Multianual de Necesidades.
- d) Coordinar, programar, ejecutar e informar transparentemente los procedimientos de contratación, servicios y obras requeridos por el Hospital.
- e) Administrar, supervisar y actualizar el Margesí de bienes del Hospital.
- f) Gestionar los bienes del Hospital, a través del registro, almacenamiento, distribución, disposición y supervisión de los mismos.
- g) Formular, evaluar y modificar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) de bienes, servicios y ejecución de obras del Hospital.
- h) Brindar apoyo técnico a las unidades de organización del Hospital, en la elaboración de las bases administrativas, los términos de referencia y especificaciones técnicas de acuerdo con la normativa vigente.
- i) Coordinar la suscripción de los contratos de adquisición de bienes, servicios o contratación de obras y/o de la emisión y aprobación de las órdenes de compra o de servicio, en el marco de las normas vigentes.





- j) Supervisar el cumplimiento de los contratos de adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras.
- k) Realizar el seguimiento de los procesos de selección en ejecución por los comités Especiales y Permanentes.
- l) Las demás funciones que le correspondan de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y aquellas que le asigne el/la Jefe/a de la Oficina de Administración.

ARTÍCULO 25.- Unidad de Finanzas

La Unidad de Finanzas, es la unidad orgánica encargada de los recursos económicos y financieros necesarios, para el cumplimiento de los objetivos del Hospital, desempeñando funciones conforme a las disposiciones normativas del Sistema Nacional de Contabilidad y el Sistema Nacional de Tesorería; depende de la Oficina de Administración.

ARTÍCULO 26.- Funciones de la Unidad de Finanzas

Son funciones de la Unidad de Finanzas, las siguientes:

- a) Gestionar los procesos vinculados a la gestión contable de hechos económicos, financieros y patrimoniales conforme a las disposiciones normativas del Sistema Nacional de Contabilidad.
- b) Proponer y aplicar lineamientos, procedimientos contables y directivas internas, así como realizar seguimiento y evaluación de su cumplimiento, conforme a la normativa del Sistema Nacional de Contabilidad y al Sistema Nacional de Tesorería.
- c) Efectuar las acciones conducentes al reconocimiento, medición, registro y procesamiento de los hechos económicos del Hospital, elaborando los estados financieros y presupuestarios, e información complementaria con sujeción al sistema contable.
- d) Elaborar los libros contables; así como generar el registro contable, así como su actualización, en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP), que permite transparentar la información presupuestal, financiera y patrimonial del Hospital.
- e) Integrar y consolidar la información contable del Hospital para su presentación periódica.
- f) Supervisar el cumplimiento de la rendición de cuentas por parte del Director del Hospital, para la presentación de información y análisis de los resultados presupuestarios, financieros, económicos, patrimoniales, así como el cumplimiento de metas e indicadores de gestión financiera del ejercicio fiscal correspondiente ante el Ministerio de Salud.
- g) Gestionar los procesos vinculados a la gestión del flujo financiero en el Hospital, conforme a las disposiciones del sistema nacional de Tesorería.
- h) Gestionar la ejecución financiera del gasto, a través del Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF- SP).
- i) Ejecutar el proceso de recaudación, depósito y conciliación de los ingresos generados por el Hospital, por las diferentes fuentes de financiamiento, de acuerdo a las disposiciones del Sistema Nacional de Tesorería, efectuando su oportuno registro en el SIAF-SP.
- j) Implementar la aplicación de medidas de seguridad para la custodia y traslado del dinero en efectivo, así como para la custodia de cheques y documentos valorados en poder del Hospital.
- k) Actualizar y ejecutar el registro, control, vigencia y verificación de la autenticidad de las fianzas, garantías y pólizas de seguros en custodia del Hospital, de acuerdo con la normatividad vigente, así como implementar y mantener las condiciones que permitan el acceso al SIAF-SP por parte de los responsables de las áreas relacionadas con la administración de la ejecución financiera y operaciones de tesorería.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de SaludMANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTEVersión: 01
Página 21 de 60

- l) Gestionar la declaración, presentación y pago de tributos y otras obligaciones que correspondan al Hospital con cargo a fondos públicos, dentro de los plazos definidos y en el marco de la normatividad vigente.
- m) Gestionar ante el ente rector la apertura, manejo y cierre de las cuentas bancarias del Hospital, así como informar al Ministerio de Salud, sobre los responsables del manejo de las cuentas bancarias, realizando las conciliaciones bancarias por toda fuente de financiamiento.
- n) Implementar medidas de seguimiento y verificación del estado y uso de los Fondos Públicos, que comprende arqueos de los flujos financieros y/o valores, conciliaciones, y demás acciones que se determinen.
- o) Implementar la gestión de riesgos financieros en el Hospital.
- p) Ejecutar la aplicación del tarifario de los servicios que brinda el Hospital.
- q) Coordinar ante los órganos competentes del Ministerio de Salud, Ministerio de Economía y Finanzas, Contaduría Pública de la Nación y otras entidades del Sector Público Nacional, sobre aspectos relacionados con las acciones contables, financieras y presupuestales del Hospital.
- r) Disponer y supervisar arqueos inopinados de los fondos y valores que maneja el Hospital en Tesorería.
- s) Absolver y emitir opinión sobre asuntos de su competencia a los órganos del Hospital.
- t) Implementar y ejecutar mecanismos de cobranza en el Hospital.
- u) Las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y aquellas que le asigne el/la Jefe/a Oficina de Administración.



V. ECHEANDÍA A.

ARTÍCULO 27.- Unidad de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

La Unidad de Ingeniería Hospitalaria y Servicios, es la unidad orgánica dependiente de la Oficina de Administración encargada de actividades operativas de mantenimiento y conservación de los equipos biomédicos, electromecánicos, instalaciones e infraestructura del Hospital para su plena operatividad, así como llevar el registro de la tecnología hospitalaria, mantener un inventario actualizado e identificar la necesidad de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo especializado que no puedan ser ejecutados por el personal del Hospital. Asimismo, administra los servicios generales en coordinación con las unidades de organización del Hospital.

ARTÍCULO 28.- Funciones de la Unidad de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

Son funciones de la Unidad de Ingeniería Hospitalaria y Servicios, las siguientes:

- a) Organizar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades referidas a la administración del mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de los equipos biomédicos, electromecánicos, instalaciones e infraestructura del Hospital.
- b) Programar y ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipamiento, mobiliario, equipos, ambulancias y otros del Hospital.
- c) Elaborar y ejecutar el Plan Multianual de Mantenimiento de la Infraestructura y Equipamiento hospitalario en coordinación con las unidades de organización competentes.
- d) Evaluar los resultados alcanzados y adoptar las acciones correctivas correspondientes.
- e) Proponer e implementar los documentos normativos en el marco de lo dispuesto en la normativa correspondiente.
- f) Controlar y supervisar el cumplimiento de las contrataciones para la ejecución de los acondicionamientos y mantenimiento de infraestructura de competencia del Hospital.



- g) Cumplir con la normatividad técnica y legal relacionada al equipamiento, mantenimiento de equipos, infraestructura y servicios generales en el Hospital.
- h) Determinar los requerimientos y emitir el cuadro de necesidades para efectos de la formulación del presupuesto anual institucional previa coordinación con las áreas usuarias y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- i) Gestionar el mantenimiento de los servicios generales promoviendo la higiene y salubridad del Hospital.
- j) Aplicar las normas de bioseguridad, vigilancia, prevención y control de las infecciones asociadas a la atención en salud, accidentes y enfermedades ocupacionales, según corresponda.
- k) Proponer y aplicar medidas de prevención y seguridad de las unidades de propiedad o cedidas en uso mediante convenios institucionales.
- l) Las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y aquellas que le asigne el/la Jefe/a de la Oficina de Administración.

ARTÍCULO 29.- Oficina de Gestión de Recursos Humanos

La Oficina de Gestión de Recursos Humanos, es el órgano de apoyo que depende de la Dirección del Hospital, encargada de administrar los Subsistemas Administrativos de Gestión de Recursos Humanos, y los recursos humanos necesarios y adecuados para el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital.

ARTÍCULO 30.- Funciones de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos

Son funciones de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, las siguientes:

- a) Implementar las políticas, lineamientos, instrumentos o herramientas de gestión del recurso humano, en el marco de lo dispuesto en la normativa del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.
- b) Organizar la gestión de recursos humanos en el Hospital mediante la planificación de las necesidades de personal, en congruencia con los objetivos del Hospital.
- c) Proponer el diseño y administración de los puestos de trabajo del Hospital, a través de la formulación y administración de los perfiles de puesto y el Cuadro para Asignación de Personal Provisional o Cuadro de Puestos de la Entidad y el Manual de Perfiles de Puestos, según corresponda.
- d) Implementar y monitorear la gestión del rendimiento en el Hospital, evidenciando las necesidades de los servidores civiles, mejoras en el desempeño de los puestos y el aporte de aquellos a los objetivos y metas del Hospital.
- e) Gestionar el proceso de administración de personas, que involucra la administración de legajos, control de asistencias, desplazamientos, procedimientos disciplinarios y desvinculación del personal del Hospital.
- f) Gestionar el proceso de incorporación del personal del Hospital, que involucra la selección, vinculación e inducción.
- g) Gestionar la progresión en la carrera y el desarrollo de las capacidades destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos.
- h) Desarrollar acciones en materia de bienestar social, relaciones laborales, cultura y clima organizacional, comunicación interna; así como en Seguridad y Salud en el trabajo.
- i) Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido (RNSSC).



V. ECHEANDÍA A.

- j) Proponer e implementar los documentos normativos en el marco de lo dispuesto en la normativa del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.
- k) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 31.- Oficina de Estadística y Tecnologías de la Información

La Oficina de Estadística y Tecnologías de la Información, es el órgano de apoyo que depende de la Dirección del Hospital encargada de la producción, análisis y difusión de la información estadística, así como de implementar, gestionar, administrar y mantener los sistemas informáticos e infraestructura tecnológica necesaria y disponible para el cumplimiento de los objetivos del Hospital.

Asimismo, desarrollar e implementar software relacionado a la atención de salud, según los estándares emitidos por el Ministerio de Salud, para garantizar la integridad y compatibilidad de datos y su integración con la información de salud.

ARTÍCULO 32.- Funciones de la Oficina de Estadística y Tecnologías de la Información

Son funciones de la Oficina de Estadística y Tecnologías de la Información, las siguientes:

- a) Implementar los planes de gestión en materia de Tecnologías de Información en concordancia con el Gobierno y Transformación Digital en el Hospital.
- b) Analizar y consistenciar la información estadística para facilitar el proceso de toma de decisiones, articulando con las unidades de organización del Hospital.
- c) Conducir, ejecutar y controlar el funcionamiento, instalación, operación, registro de información y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, software y hardware del Hospital.
- d) Administrar la provisión de telecomunicaciones, informática y telemática en el ámbito del Hospital, a través de las instancias pertinentes.
- e) Establecer y mantener la seguridad, integración y operatividad de las redes de información y bases de datos del Hospital necesarios.
- f) Participar en la conformación del Comité de Gobierno y Transformación Digital del Hospital, así como brindar la asistencia técnica correspondiente.
- g) Establecer y asegurar la interoperatividad e interconectividad de las redes y bases de datos del Hospital con las de nivel local, regional y nacional.
- h) Brindar soporte a los usuarios en asesoría y asistencia técnica en el uso de aplicaciones informáticas, telecomunicaciones y nuevas tecnologías de información.
- i) Implementar los proyectos de desarrollo de tecnología de información y telecomunicaciones que se programen a nivel sectorial.
- j) Aplicar y mantener las normas y estándares de informática y telecomunicaciones establecidas por el Ministerio de Salud y/o la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejos de Ministros.
- k) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



ARTÍCULO 33.- Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

La Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, es el órgano de apoyo que depende de la Dirección del Hospital, encargada de las acciones para desarrollar planes y ejecutar los convenios para la docencia e investigación con universidades y/o instituciones educativas las líneas de investigación priorizadas y docencia en servicio en los establecimientos de salud del primer nivel de atención que correspondan, en coordinación con los órganos de línea; así como, mantener su registro y control de su ejecución.



ARTÍCULO 34.- Funciones de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

Son funciones de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, las siguientes:

- a) Promover y evaluar los convenios con Universidades e Institutos Educativos, para fines de pregrado y posgrado.
- b) Proponer los requerimientos de las plazas de externos, internos, residentes y otras que se requieran para cumplir con los programas docentes, en el marco de las normas vigentes.
- c) Consolidar y proponer a la Dirección del Hospital la autorización de las investigaciones que se lleven a cabo en el Hospital, manteniendo un registro de estas, en el marco de la política y normas sectoriales vigentes.
- d) Conformar y participar en los comités interinstitucionales respecto a la docencia e investigación del Hospital.
- e) Orientar, fomentar y estimular el desarrollo de la investigación y la producción científica del Hospital, gestionando la publicación indexada correspondiente.
- f) Apoyar la docencia universitaria y técnica para la formación y especialización de recursos humanos, en el marco de los convenios y normas pertinentes.
- g) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad.
- h) Realizar la organización y funcionamiento de los ambientes del Hospital destinados a las actividades docentes.
- i) Apoyar la docencia en servicios en los establecimientos de salud del primer nivel de atención que correspondan.
- j) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.

ARTÍCULO 35.- Oficina de Seguros

La Oficina de Seguros, es el órgano de apoyo que depende de la Dirección del Hospital, encargada de sistematizar la atención integral de la salud de los beneficiarios o asegurados públicos o privados que se atienden en el Hospital, en el marco del aseguramiento universal en salud.

ARTÍCULO 36.- Funciones de la Oficina de Seguros.

Son funciones de la Oficina de Seguros, las siguientes:

- a) Realizar las auditorías a las prestaciones de salud brindadas en las UPSS correspondientes, indistintamente del tipo de seguro de los usuarios de salud.
- b) Realizar las acciones de implementación de la política del aseguramiento universal de salud dentro del Hospital en el marco del enfoque de redes integradas de salud, promoviendo el acceso con equidad y en coordinación con las IPRESS correspondientes.
- c) Coordinar con las IAFAS públicas, privadas, mixtas o aseguradoras, respecto a la prestación de servicios de salud del Hospital a sus asegurados y las condiciones de transporte de los usuarios de salud, teniendo a consideración la recuperación financiera de acuerdo a las normativas vigentes.
- d) Contribuir a las acciones y/o gestiones administrativas que garanticen el recupero financiero de las prestaciones de salud, administrativas y económicas que se generen en el marco de los convenios suscritos con las IAFAS públicas, privadas, mixtas o aseguradoras.
- e) Realizar el seguimiento para el debido cumplimiento de los indicadores establecidos en los convenios suscritos por el Hospital con las IAFAS públicas, privadas, mixtas o aseguradoras, en el marco de la normativa vigente.

- f) Realizar el seguimiento a la calidad de gasto de presupuesto en las fuentes correspondientes, provenientes de la suscripción de convenios con las IAFAS públicas, privadas, mixtas o aseguradoras.
- g) Sistematizar las prestaciones brindadas a los asegurados que son atendidos en el Hospital, provenientes de la suscripción de convenios con las IAFAS públicas, privadas, mixtas o aseguradoras, en el aplicativo correspondiente, así como encargarse del archivo y custodia de los Formatos Únicos de Atención.
- h) Participar en la identificación e implementación de acciones de mejora continua de la calidad del Hospital, respecto a los convenios suscritos con las IAFAS públicas, privadas o mixtas de origen o aseguradoras.
- i) Monitorizar y coordinar el abastecimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para las atenciones de salud de los usuarios de salud asegurados provenientes de la suscripción de convenios con las IAFAS públicas, privadas, mixtas o aseguradoras.
- j) Contribuir con el fortalecimiento del intercambio prestacional entre el Hospital, IAFAS, IPRESS u UGIPRESS respecto al Intercambio Prestacional en Salud, de acuerdo a la normativa vigente.
- k) Las demás funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

CAPÍTULO V. ÓRGANOS DE LÍNEA

ARTÍCULO 37.- Órganos de Línea

Son los encargados de realizar funciones sustantivas del Hospital, brindan atención de salud en servicios de admisión de usuarios de salud, referencia y contrarreferencia, atención especializada, emergencia, cuidados intensivos y hospitalización, centro quirúrgico, centro obstétrico, diagnóstico por imágenes, psicología, nutrición y dietética, servicio social, medicina de rehabilitación, patología clínica, anatomía patológica, farmacia y banco de sangre, de acuerdo con su nivel de categoría hospitalaria.

Constituyen unidades de línea del Hospital de Lima Este-Vitarte, los siguientes:

- 0.5.1. Departamento de Articulación Prestacional
 - 0.5.1.1. Servicio de Atención al Usuario de Salud
 - 0.5.1.2. Servicio de Referencia y Contrarreferencia.
- 0.5.2. Departamento de Atención Clínica
 - 0.5.2.1. Servicio de Medicina Especializada.
 - 0.5.2.2. Servicio de Medicina Interna
 - 0.5.2.3. Servicio de Pediatría.
 - 0.5.2.4. Servicio de Neonatología.
- 0.5.3. Departamento de Atención Quirúrgica
 - 0.5.3.1. Servicio de Cirugía General
 - 0.5.3.2. Servicio de Cirugía Especializada.
 - 0.5.3.3. Servicio de Odontoestomatología.
 - 0.5.3.4. Servicio de Anestesiología y Terapia del Dolor.
 - 0.5.3.5. Servicio de Gineco-Obstetricia.
- 0.5.4. Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
 - 0.5.4.1. Servicio de Emergencia.
 - 0.5.4.2. Servicio de Cuidados Intensivos.
- 0.5.5. Departamento de Apoyo al Diagnóstico
 - 0.5.5.1. Servicio de Diagnóstico por Imágenes.
 - 0.5.5.2. Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre.



V. ECHEANDÍA A.

- 0.5.5.3. Servicio de Patología Clínica.
- 0.5.5.4. Servicio de Anatomía Patológica.

0.5.6. Departamento de Apoyo al Tratamiento

- 0.5.6.1. Servicio de Farmacia.
- 0.5.6.2. Servicio Social.
- 0.5.6.3. Servicio de Nutrición y Dietética.
- 0.5.6.4. Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.
- 0.5.6.5. Servicio de Psicología.

0.5.7. Departamento de Enfermería.

ARTÍCULO 38.- Departamento de Articulación Prestacional

El Departamento de Articulación Prestacional, es el órgano de línea dependiente de la Dirección del Hospital, encargado de asegurar la continuidad de la atención de salud, a través de la admisión, referencia y contrarreferencia, coordinación para el desarrollo de servicios de salud, y la orientación al usuario de forma oportuna, con calidad y calidez, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Asimismo, se encarga de la atención a través de la telesalud.

ARTÍCULO 39.- Funciones del Departamento de Articulación Prestacional

Son funciones del Departamento de Articulación Prestacional, las siguientes:

- a) Planificar, coordinar e implementar las actividades de referencia y contrarreferencia del usuario de salud proveniente de otros establecimientos de salud, conforme a las normas vigentes.
- b) Coordinar y articular la atención integral de la salud y el desarrollo de servicios de salud, en el ámbito de las redes integradas de salud, según los lineamientos del Ministerio de Salud.
- c) Organizar y controlar la emisión de citas de los usuarios de salud referidos que requieren atención de los servicios del Hospital, indistintamente el tipo de seguro, incorporando los enfoques de derecho, género e interculturalidad.
- d) Elaborar, implementar y actualizar los documentos normativos relacionados con el campo de su especialidad, así como monitorear y evaluar su cumplimiento.
- e) Administrar, custodiar y sistematizar el archivo de historias clínicas, así como los procedimientos de registro, seguridad, confidencialidad y distribución oportuna según la programación de la atención del usuario.
- f) Organizar, implementar y evaluar las prestaciones brindadas a los usuarios de salud a través de la oferta flexible como parte de la continuidad de la atención.
- g) Participar en los procesos de categorización y acreditación de los servicios de salud a su cargo, según el marco normativo vigente.
- h) Gestionar e implementar los diferentes ejes de Telesalud, garantizando la continuidad de la atención de los usuarios de salud en el Hospital.
- i) Gestionar y evaluar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y los parámetros de operación y entrega de servicios dentro del Departamento de Articulación Prestacional, cumplan con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- j) Realizar el monitoreo de la calidad de atención en los servicios de admisión de los usuarios de salud y referencias y contrarreferencias, así como identificar e implementar las acciones de mejora continua.
- k) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.



ARTÍCULO 40.- Servicio de Atención al Usuario de Salud.

El Servicio de Atención al Usuario de Salud, es la unidad orgánica que depende del Departamento de Articulación Prestacional encargado de la atención al usuario de salud y los trámites correspondientes, para su posterior atención por consultorios externos y hospitalización, respectivamente. Asimismo, sistematiza la entrega de las historias clínicas.

ARTÍCULO 41.- Funciones del Servicio de Atención al Usuario de Salud

Son funciones del Servicio de Atención al Usuario de Salud, las siguientes:

- Organizar, coordinar y efectuar la admisión de los usuarios de salud para su atención de acuerdo a la programación de turnos de los diferentes servicios de consulta externa, ingreso y alta de hospitalización y por emergencia, que brinda el hospital.
- Administrar la programación de citas en los consultorios externos y servicios de soporte al diagnóstico y tratamiento, según corresponda.
- Administrar el archivo de historias clínicas y realizar su oportuna entrega, garantizando la continuidad de la atención del usuario.
- Realizar el monitoreo de la calidad de los procesos en el servicio de admisión al usuario de salud, desde que ingresa al Hospital, identificando las oportunidades e implementando las acciones de mejora continua.
- Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.

ARTÍCULO 42.- Servicio de Referencia y Contrarreferencia

El Servicio de Referencia y Contrarreferencia es la unidad orgánica que depende del Departamento de Articulación Prestacional, encargada de ejecutar las acciones del sistema de referencia y contrarreferencia; así como la implementación de los ejes de Telesalud para la atención hospitalaria, para garantizar la continuidad de la atención de los usuarios en los servicios de salud.

ARTÍCULO 43.- Funciones del Servicio de Referencia y Contrarreferencia

Son funciones del Servicio de Referencia y Contrarreferencia, las siguientes:

- Ejecutar las acciones correspondientes a las referencias y contrarreferencias del Hospital según corresponda, entre las unidades operativas de los diferentes niveles de atención.
- Coordinar las actividades de referencia y contrarreferencia con los diferentes niveles de atención, según corresponda.
- Proponer estrategias y brindar asistencia técnica para el fortalecimiento de la referencia y contrarreferencia, en el ámbito de las redes integradas de salud.
- Coordinar con las unidades de organización respecto a la disponibilidad de oferta-demanda de servicios de apoyo al diagnóstico con los diferentes niveles de atención, según corresponda.
- Gestionar la interconsulta, teleconsulta, telemonitoreo como parte del proceso de la referencia del usuario de salud.
- Ejecutar los ejes de Telesalud en el Hospital.



- g) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- h) Proponer los espacios de coordinación para el desarrollo de servicios de salud en el ámbito de las redes integradas de salud en el Hospital, según los lineamientos del Ministerio de Salud.
- i) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- j) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 44.- Departamento de Atención Clínica

El Departamento de Atención Clínica, es el órgano de línea dependiente de la Dirección del Hospital, encargado de brindar atención integral especializada a los usuarios referidos en medicina especializada, medicina interna, pediatría y neonatología, cumpliendo con las regulaciones aplicables. Además, se encarga de desarrollar, aplicar y actualizar las Guías de Práctica Clínica, guías de procedimientos, y demás procedimientos relacionados con los servicios que se ofrecen.

ARTÍCULO 45.- Funciones del Departamento de Atención Clínica

Son funciones del Departamento de Atención Clínica, las siguientes:

- a) Planificar, organizar y coordinar la admisión de los usuarios de salud para su atención en la consulta externa, de acuerdo con la programación, la disponibilidad de turnos, ambientes y profesionales en los procesos de atención en medicina especializada medicina interna, pediatría y neonatología.
- b) Coordinar y mantener actualizada la programación de los profesionales en medicina especializada, medicina interna, pediatría y neonatología.
- c) Diseñar e implementar los procesos de atención en medicina especializada, medicina interna, pediatría y neonatología, en los trámites que realicen los usuarios de salud, según corresponda.
- d) Desarrollar y realizar acciones de monitoreo, seguimiento y evaluación de la atención de salud especializada y altamente especializada del campo de la salud o grupo etario que corresponda.
- e) Elaborar, implementar y actualizar las normas, guías de práctica clínica y guías de procedimientos, relacionadas con el campo de su especialidad, así como monitorear y evaluar su cumplimiento.
- f) Contribuir con las actividades de promoción, educación para la salud y prevención de enfermedades, según corresponda.
- g) Participar en la formulación de la cartera de servicios del Hospital, en el marco de sus competencias.
- h) Participar en los procesos de categorización y acreditación de los servicios de salud a su cargo, según el marco normativo vigente
- i) Gestionar y evaluar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios dentro del Departamento de Atención Clínica, cumplan con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- j) Supervisar el cumplimiento de las normas de bioseguridad y seguridad del paciente evitando infecciones asociadas a la atención de salud, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- k) Realizar el monitoreo de la calidad de atención en el Departamento para identificar las oportunidades de mejora e implementar las acciones de mejora continua.
- l) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.



ARTÍCULO 46.- Servicio de Medicina Especializada.

El Servicio de Medicina Especializada, es la unidad orgánica que depende del Departamento de Atención Clínica encargada de brindar la atención médica especializada en la consulta externa y procedimientos ambulatorios. Así como organiza, monitorea, coordina y evalúa la atención ambulatoria mediante la gestión de la programación, disponibilidad de turnos, ambientes y los respectivos profesionales médicos especializados.

ARTÍCULO 47.- Funciones del Servicio de Medicina Especializada

Son funciones del Servicio de Medicina Especializada, las siguientes:

- Brindar atención integral en el tratamiento de los usuarios de salud a través de la atención de medicina especializada en consulta externa, con trato humanizado, calidad y oportunidad en coordinación con las unidades de organización competentes, en cumplimiento a la normativa vigente.
- Proponer la programación de los profesionales en el servicio de medicina especializada.
- Proponer, ejecutar y actualizar las guías de práctica clínica y procedimientos de atención en las especialidades médicas en la consulta externa orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad.
- Monitorear y reportar el cumplimiento de los indicadores de la atención en consulta externa de las diferentes especialidades médicas, de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes y adoptar las acciones correctivas.
- Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de medicina especializada.
- Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.

ARTÍCULO 48.- Servicio de Medicina Interna

El Servicio de Medicina Interna es la unidad orgánica que depende del Departamento de Atención Clínica, encargada de la atención médico integral y general de la salud de los usuarios de salud en medicina interna y hospitalización.

ARTÍCULO 49.- Funciones del Servicio de Medicina Interna

Son funciones del Servicio de Medicina Interna, las siguientes:

- Brindar atención integral en el tratamiento de los usuarios de salud por medios clínicos en coordinación con las unidades de organización competentes y en cumplimiento a la normativa vigente.
- Efectuar el seguimiento de la atención del paciente en medicina interna y hospitalización.
- Proponer la programación de los profesionales en el servicio de medicina interna.
- Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones
- Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de medicina interna.
- Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 50.- Servicio de Pediatría.

El Servicio de Pediatría, es la unidad orgánica que depende del Departamento de Atención Clínica encargada de la atención integral de los pacientes pediátricos de acuerdo a sus necesidades de salud en consulta externa y hospitalización, protegiendo, recuperando y rehabilitando su salud.

ARTÍCULO 51.- Funciones del Servicio de Pediatría

Son funciones del Servicio de Pediatría, las siguientes:

- Brindar atención integral en el tratamiento de pacientes pediátricos en consulta externa y hospitalización, con trato humanizado, calidad y oportunidad en coordinación con las unidades de organización competentes, en cumplimiento a la normativa vigente.
- Proponer la programación de los profesionales en el servicio de pediatría.
- Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- Monitorear y reportar el cumplimiento de los indicadores de la atención pediátrica, así como el debido llenado en el sistema de información hospitalario, de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes y adoptar las acciones correctivas.
- Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de pediatría.
- Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 52.- Servicio de Neonatología

El Servicio de Neonatología es la unidad que depende del Departamento de Atención Clínica encargada de la atención integral de los pacientes neonatos de acuerdo a sus necesidades de salud en consulta externa y hospitalización.

ARTÍCULO 53.- Funciones del Servicio de Neonatología

Son funciones del Servicio de Neonatología, las siguientes:

- Brindar atención médica en neonatología para el tratamiento de enfermedades de alta complejidad a los usuarios neonatos, en el marco de las normas vigentes.
- Proponer la programación de los profesionales en el servicio de neonatología.
- Brindar información oportuna al familiar y/o apoderado sobre la situación de salud del neonato, relacionados con la atención, en el marco del respeto de los derechos del usuario y las normas vigentes.
- Monitorear y reportar el cumplimiento de los indicadores de la atención en neonatología, de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes y adoptar las acciones correctivas.
- Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de neonatología.
- Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



**ARTÍCULO 54.- Departamento de Atención Quirúrgica**

El Departamento de Atención Quirúrgica, es el órgano de línea dependiente de la Dirección del Hospital, y es responsable de proporcionar atención médica especializada a los usuarios de salud referidos a los procedimientos quirúrgicos comunes y de las especialidades quirúrgicas, para el diagnóstico, plan de trabajo, intervención, tratamiento y seguimiento; con trato humanizado, calidad y oportunidad, promoviendo la evaluación multidisciplinaria de los casos quirúrgicos complejos de las especialidades médicas en el ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 55.- Funciones del Departamento de Atención Quirúrgica

Son funciones del Departamento de Atención Quirúrgica, las siguientes:

- a) Organizar, planificar, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con los procesos de atención en cirugía general, cirugía de especialidades, gineco-obstetricia, anestesiología y terapia del dolor; así como Odontoestomatología.
- b) Gestionar la evaluación y atención especializada de los usuarios de salud a ser sometidos a intervenciones quirúrgicas programadas, coordinando sus acciones con las unidades de organización de atención especializada y emergencia; así como los equipos multidisciplinarios correspondientes.
- c) Planificar la evaluación anestesiológica, preparación pre-anestésica y aplicación del anestésico; así como el control anestésico intra y post operatorio.
- d) Realizar el seguimiento de la atención especializada a la madre y el niño por nacer de tipo médica y quirúrgica durante el período concepcional: embarazo, parto y puerperio, orientados a brindar un servicio eficiente y eficaz.
- e) Gestionar la atención integral y rehabilitación relacionados al sistema estomatognático.
- f) Elaborar, implementar y actualizar las normas, guías de práctica clínica y guías técnicas de procedimientos, relacionadas con el campo de su especialidad, así como monitorear y evaluar su cumplimiento.
- g) Realizar el monitoreo de la calidad en el Departamento para identificar las oportunidades de mejora e implementar las acciones de mejora continua.
- h) Supervisar el cumplimiento de las normas de bioseguridad y seguridad del paciente, evitando infecciones asociadas a la atención de salud, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- i) Participar en la formulación de la cartera de servicios del Hospital para la adecuada atención quirúrgica, en el marco de sus competencias.
- j) Participar en los procesos de categorización y acreditación de los servicios de salud a su cargo, según el marco normativo vigente
- k) Gestionar y evaluar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios dentro del Departamento Médico Quirúrgico, cumplan con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- l) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 56.- Servicio de Cirugía General

El Servicio de Cirugía General, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Atención Quirúrgica, brinda atención a los usuarios de salud con procedimientos quirúrgicos comunes y que no se encuentran limitados a una especialidad médica específica.



V. ECHEANDÍA A.



ARTÍCULO 57.- Funciones del Servicio de Cirugía General

Son funciones del Servicio de Cirugía General, las siguientes:

- Brindar atención integral en el tratamiento de usuarios de salud por medios quirúrgicos, en coordinación con las unidades de organización competentes, en cumplimiento a la normativa vigente.
- Organizar la programación diaria del Centro Quirúrgico, cumpliendo con la normatividad vigente.
- Realizar la evaluación de la historia clínica de los usuarios de salud que van a ser sometidos a intervenciones quirúrgicas programadas, coordinando estrechamente sus acciones con los servicios correspondientes.
- Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad, en el ámbito de sus funciones.
- Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de cirugía general.
- Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 58.- Servicio de Cirugía Especializada

El Servicio de Cirugía Especializada, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Atención Quirúrgica, y es responsable de brindar atención a los usuarios de salud con procedimientos quirúrgicos que requieren atención en las diversas especialidades quirúrgicas a los usuarios de salud que presenten daños y que requieran para su recuperación, procedimientos quirúrgicos especializados, así como de lograr la innovación, creación, actualización y difusión de los conocimientos, métodos, técnicas y procedimientos del diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento correspondiente.

ARTÍCULO 59.- Funciones del Servicio de Cirugía Especializada

Son funciones del Servicio de Cirugía Especializada, las siguientes:

- Brindar atención especializada en el tratamiento de usuarios de salud por medios quirúrgicos, en coordinación con las unidades de organización competentes y de acuerdo con las normas vigentes.
- Organizar la programación diaria del Centro Quirúrgico de las atenciones especializadas, cumpliendo con la normatividad vigente.
- Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad, en el ámbito de sus funciones.
- Realizar la evaluación de la historia clínica de usuarios de salud que van a ser sometidos a intervenciones quirúrgicas programadas, coordinando estrechamente sus acciones con los servicios especializados correspondientes.
- Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de cirugía especializada.
- Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigente, acorde a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 60.- Servicio de Odontología

El Servicio de Odontología, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Atención Quirúrgica, encargada de brindar atención integral al sistema odontológico de los





PERÚ

Ministerio
de SaludMANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 33 de 60

usuarios de salud, asimismo el efectuar diagnóstico y tratamiento de los procesos inflamatorios reversibles e irreversibles de las piezas dentarias, ejecutar procedimientos médicos-quirúrgicos para recuperación y rehabilitación del sistema odonto-estomatológico a través de la actividad preventiva, promocional y terapéutica.

ARTÍCULO 61.- Funciones del Servicio de Odontoestomatología

Son funciones del Servicio de Odontoestomatología, las siguientes:

- a) Organizar y desarrollar la atención integral odontológica para el tratamiento de las diversas patologías reversibles e irreversibles de las piezas dentarias y la cavidad bucal de los usuarios de salud por curso de vida, según las guías técnicas institucionales y normas vigentes.
- b) Organizar y desarrollar la atención de las patologías y patogenias periodontal, mediante técnicas y métodos quirúrgicos, destinados a la corrección de ciertas anomalías en el estado de salud bucal del paciente con enfermedades periodontal.
- c) Realizar la atención y tratamiento especializado en Odontoestomatología Clínica y Quirúrgica.
- d) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad, en el ámbito de sus funciones.
- e) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de odontoestomatología.
- f) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- g) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.

ARTÍCULO 62.- Servicio de Anestesiología y Terapia del Dolor

El Servicio de Anestesiología y Terapia del Dolor, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Atención Quirúrgica, encarga de administrar anestesia y analgesia en la etapa pre, intra y pos anestésica en los procedimientos que sean requeridos, así como de la evaluación y tratamiento del dolor agudo y crónico de los usuarios de salud.

ARTÍCULO 63.- Funciones del Servicio de Anestesiología y Terapia del Dolor

Son funciones del Servicio Anestesiología y Terapia del Dolor, las siguientes:

- a) Brindar tratamiento oportuno y eficaz del dolor en aquellos casos donde la complejidad de la patología amerita el tratamiento especializado.
- b) Brindar tratamiento paliativo de los síntomas en el paciente terminal, así como haciendo participe activo del proceso a sus familiares y/o representante legal, asegurando de este modo el cumplimiento del tratamiento en el domicilio.
- c) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad, en el ámbito de sus funciones.
- d) Realizar las coordinaciones con las unidades de organización correspondientes para el tratamiento simultáneo de los aspectos físicos, emocionales, cognoscitivos y sociales relacionados a la terapia del dolor.
- e) Realizar la evaluación anestesiológica, preparación pre-anestésica y aplicación del anestésico; así como el control anestésico intra y pos operatorio.
- f) Aplicar las técnicas anestésicas; así como el monitoreo anestésico intra y pos operatorio.
- g) Realizar la evaluación pre anestésica del paciente.



- h) Efectuar la visita pre anestésica antes de la programación del operatorio e indicar la medicación pre anestésica, según las guías de los procedimientos vigentes.
- i) Efectuar la verificación antes de la inducción de la anestesia, de la historia clínica del paciente, así como la zona a ser operada, procedimiento a ser realizado, el consentimiento, riesgos específicos y demás exámenes complementarios se encuentran establecidos.
- j) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de anestesiología y terapia del dolor.
- k) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- l) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 64.- Servicio de Gineco-Obstetricia

El Servicio de Gineco-Obstetricia, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Atención Quirúrgica, encargada de la atención integral de la patología Gineco-obstétrica durante el ciclo reproductivo, pre-concepcional, concepcional y post-concepcional, así como de las enfermedades del sistema de reproducción de la mujer.

ARTÍCULO 65.- Funciones del Servicio de Gineco-Obstetricia

Son funciones del Servicio de Gineco-Obstetricia, las siguientes:

- a) Brindar la atención integral y especializada en la salud sexual y reproductiva de la mujer y la madre en todos sus ciclos de vida por problemas fisiológicos, patológicos, de salud individual o colectiva.
- b) Brindar atención especializada obstétrica a la madre y al niño por nacer de tipo médica y quirúrgica durante el período concepcional: embarazo, parto y puerperio, orientados a brindar un servicio eficiente y eficaz.
- c) Contribuir en la promoción de la salud, prevención de riesgos y daños, recuperación de la salud y rehabilitación de las capacidades de la mujer y su pareja, en lo que concierne a su salud sexual y reproductiva, según las normas y protocolos vigentes.
- d) Atender las enfermedades propias de los órganos de reproducción de la mujer, en sus aspectos médicos y quirúrgicos, en todas las etapas de vida.
- e) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad, en el ámbito de sus funciones.
- f) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de gineco-obstetricia.
- g) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- h) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 66.- Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos

El Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos, es el órgano de línea que depende de la Dirección del Hospital, encargado de brindar atención de emergencia y cuidados críticos del usuario ingresado en la emergencia, en condiciones de calidad, seguridad y oportunidad, durante las 24 horas del día; asimismo, supervisa que las salas de observación, reanimación, recuperación u otros ambientes, así como el equipamiento se encuentren operativas y en buenas condiciones para la atención, controla su buen uso, adoptando las medidas que correspondan en coordinación con las áreas administrativas y asistenciales respectivas.





Determina y coordina los requerimientos de los bienes estratégicos y otros recursos para la atención en emergencia, supervisando su uso racional.

ARTÍCULO 67.- Funciones del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos

Son funciones del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos, las siguientes:

- a) Prevenir riesgos y daños, proteger y recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los usuarios de salud en emergencia y cuidados críticos según las normas vigentes.
- b) Realizar la evaluación y tratamiento de los usuarios de salud en situación de emergencia o grave compromiso de la salud y de la vida, iniciando las acciones desde el ámbito prehospitario e integrado a las acciones hospitalarias, en estrecha coordinación y cooperación con el equipo multidisciplinario de salud y en el ámbito de su competencia.
- c) Gestionar y controlar el cumplimiento de la programación de los profesionales de la salud en emergencia y cuidados críticos, disponibilidad de turnos y ambientes.
- d) Monitorear y controlar la oferta - demanda de los servicios asistenciales para optimizar la atención en emergencia y cuidados críticos.
- e) Elaborar, implementar y actualizar las normas, guías de práctica clínica y guías técnicas de procedimientos, relacionadas con el campo de su especialidad, así como monitorear y evaluar su cumplimiento.
- f) Controlar, monitorear y reportar el cumplimiento de los indicadores de la atención en emergencia, de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes y adoptar las acciones correctivas.
- g) Participar en la formulación de la cartera de servicios del Hospital para la adecuada atención en emergencia y cuidados críticos, en el marco de sus competencias.
- h) Participar en los procesos de categorización y acreditación de los servicios de salud a su cargo, según el marco normativo vigente
- i) Cumplir con los procesos de atención en emergencia y cuidados críticos con calidad y de forma oportuna.
- j) Supervisar el cumplimiento de las normas de bioseguridad y seguridad del paciente, evitando infecciones asociadas a la atención de salud, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- k) Supervisar que las salas de observación, reanimación, recuperación u otras se encuentren operativas y en buenas condiciones para la atención, así como controlar su buen uso, adoptando las medidas que correspondan en coordinación con las áreas administrativas y asistenciales respectivas.
- l) Gestionar y evaluar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios dentro del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos, cumplan con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- m) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 68.- Servicio de Emergencia

El Servicio de Emergencia, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos, encargada de brindar atención de emergencia del usuario ingresado en la emergencia, en condiciones de calidad, seguridad y oportunidad, durante las 24 horas del día; y gestionar los procesos de atención de emergencia, ejerciendo autoridad sobre el personal asistencial de otras



V. ECHEANDÍA A.



unidades de organización de línea en el cumplimiento de las funciones que se relacionen con el cuidado del usuario en situación grave.

Encargado de supervisar que las salas de observación, reanimación, recuperación u otros ambientes, así como el equipamiento se encuentren operativas y en buenas condiciones para la atención, así como controlar su buen uso, adoptando las medidas que correspondan en coordinación con las áreas administrativas y asistenciales respectivas. Y el determinar y coordinar los requerimientos de los bienes estratégicos y otros recursos para la atención en emergencia, supervisando su uso racional.

ARTÍCULO 69.- Funciones del Servicio de Emergencia

Son funciones del Servicio de Emergencia, las siguientes:

- a) Brindar atención integral y especializada a los usuarios de salud en riesgo de muerte inminente y de progresión de su enfermedad, en emergencia.
- b) Coordinar con otras especialidades involucradas en la atención del usuario de salud, mediante interconsultas.
- c) Realizar el procedimiento de transporte asistido de los usuarios de salud según grado de severidad, integrado a las acciones hospitalarias, gestión de riesgo, prevención y respuesta en emergencias y desastres.
- d) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad, en el ámbito de sus funciones.
- e) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de emergencia.
- f) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- g) Gestionar la asistencia de representantes de autoridades competentes en los servicios de emergencia, en los que corresponda.
- h) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.

ARTÍCULO 70.- Servicio de Cuidados Intensivos

El Servicio de Cuidados Intensivos, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos, encargada de brindar tratamiento médico-quirúrgicos a los usuarios de salud en situación crítica, así como proponer, evaluar, ejecutar acciones y procedimientos médico-quirúrgicos para la recuperación de los usuarios de salud que se atiende.

ARTÍCULO 71.- Funciones del Servicio de Cuidados Intensivos

Son funciones del Servicio de Cuidados Intensivos, las siguientes:

- a) Brindar atención integral y especializada a los usuarios de salud en situación de grave compromiso de la salud y de la vida.
- b) Desarrollar acciones para reducir la morbilidad del paciente crítico.
- c) Atender las interconsultas requeridas, así como realizar los procedimientos especializados en el campo de su competencia.
- d) Mantener informado al familiar responsable y/o representante legal sobre el estado actual, evolución y tratamiento del paciente.
- e) Cumplir con el monitoreo continuo del paciente crítico, según corresponda.



- f) Brindar soporte nutricional especializado a los usuarios de salud hospitalizados, previa coordinación con el servicio competente.
- g) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad.
- h) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de cuidados intensivos.
- i) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- j) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 72.- Departamento de Apoyo al Diagnóstico

El Departamento de Apoyo al Diagnóstico, es el órgano de línea que depende de la Dirección del Hospital, encargada de brindar atención y apoyo técnico especializado para el diagnóstico de las enfermedades, mediante exámenes de laboratorio, anatomía patológica y de diagnóstico por imágenes, así como realizar las transfusiones sanguíneas, brindando servicios de acuerdo a la complejidad del establecimiento de salud.

Encargado de organizar los servicios de ayuda diagnóstica para garantizar la prioridad de los usuarios hospitalizados y el acceso oportuno de los usuarios ambulatorios.

ARTÍCULO 73.- Funciones del Departamento de Apoyo al Diagnóstico

Son funciones del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, las siguientes:

- a) Brindar servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que coadyuven en el diagnóstico de problemas clínicos de acuerdo con la complejidad del establecimiento de salud.
- b) Organizar los servicios de apoyo al diagnóstico para garantizar la prioridad de los usuarios hospitalizados y el acceso oportuno de los usuarios ambulatorios.
- c) Coordinar el manejo hematológico de los usuarios de salud en las unidades orgánicas de Hospitalización y Emergencia.
- d) Supervisar la captación de donantes, la recolección, el procesamiento, el almacenamiento y la provisión de sangre y sus derivados a los usuarios de salud que requieran los hemoderivados, debidamente tipificados y evaluados.
- e) Elaborar, implementar y actualizar las normas, guías de práctica clínica y guías técnicas de procedimientos, relacionadas con el campo de su especialidad, así como monitorear y evaluar su cumplimiento.
- f) Dirigir, controlar y evaluar la provisión de datos oportunos y consistentes en los registros que manejan los servicios y unidades productoras de servicios de apoyo al diagnóstico.
- g) Planificar y ejecutar las actividades de promoción, educación para la salud y prevención de enfermedades para la atención en los servicios de apoyo al diagnóstico, según corresponda.
- h) Participar en la formulación de la cartera de servicios del Hospital para la adecuada atención en los servicios de apoyo al diagnóstico, en el marco de sus competencias.
- i) Participar en los procesos de categorización y acreditación de los servicios de salud a su cargo, según el marco normativo vigente.
- j) Coordinar, proponer y dirigir la implementación de iniciativas que mejoren la prestación asistencial, y la calidad, en el marco de las normas y lineamientos institucionales vigentes.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 38 de 60

- k) Realizar el monitoreo de la calidad en el Departamento para identificar las oportunidades de mejora e implementar las acciones de mejora continua.
- l) Supervisar el cumplimiento de las normas de bioseguridad para evitar infecciones asociadas a la atención de salud, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- m) Gestionar y evaluar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios dentro del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, cumplan con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- n) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 74.- Servicio de Diagnóstico por Imágenes

El Servicio de Diagnóstico por Imágenes es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, encargada de proporcionar ayuda técnica especializada mediante el uso de radiaciones ionizantes, no ionizantes y otros, para el diagnóstico de las enfermedades.

ARTÍCULO 75.- Funciones del Servicio de Diagnóstico por Imágenes

Son funciones del Servicio de Diagnóstico por Imágenes, las siguientes:

- a) Realizar exámenes y estudios radiológicos de imágenes, y procedimientos de radiología intervencionista.
- b) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos, garantizando una atención integral, con oportunidad y calidad, en el ámbito de sus funciones.
- c) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de diagnóstico por imágenes.
- d) Velar por el mantenimiento de los equipos y material médico asignado al Servicio, promoviendo su adecuado manejo por el personal encargado.
- e) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- f) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 76.- Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre

El Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, encargada de realizar pruebas inmunoserológicas e inmunohematológicas necesarias, así como el de preparar, conservar, transfundir y suministrar sangre y hemocomponentes; así como de lograr la capacitación correspondiente de los recursos humanos que sean necesarios para tal fin.

ARTÍCULO 77.- Funciones del Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre

Son funciones del Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre, las siguientes:

- a) Supervisar el cumplimiento de las normativas vigentes relacionados al funcionamiento del nivel de centro de hemoterapia y banco de sangre, asimismo vigilar la práctica adecuada de la medicina transfusional del Hospital.
- b) Implementar las actividades del plan de donación voluntaria de sangre del Hospital, así como realizar los convenios específicos de cooperación interinstitucional que se requieran.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de SaludMANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 39 de 60

- c) Contribuir con el manejo y tratamiento hematológico de los usuarios de salud en los servicios de Hospitalización, Emergencia y Cuidados Intensivos respectivamente.
- d) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- e) Velar por la seguridad y uso adecuado de los equipos, materiales y otros bienes del servicio; así como, coordinar para su mantenimiento preventivo y recuperativo.
- f) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de hemoterapia y banco de sangre.
- g) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- h) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 78.- Servicio de Patología Clínica

El Servicio de Patología Clínica, es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, encargada de brindar atención integral, en la ejecución de pruebas analíticas bioquímicas, microbiológicas e inmunológicas, en líquidos, células y tejidos corporales para el diagnóstico y prevención de las enfermedades.

ARTÍCULO 79.- Funciones del Servicio de Patología Clínica

Son funciones del Servicio de Patología Clínica, las siguientes:

- a) Realizar procedimientos y pruebas analíticas hematológicas, bioquímicas, inmunológicas y microbiológicas en los diferentes fluidos corporales, en apoyo al diagnóstico de los usuarios de salud.
- b) Garantizar la calidad de los resultados, mediante el control de calidad de las pruebas analíticas y la correlación clínico-laboratorial.
- c) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- d) Garantizar el ambiente adecuado, equipamiento, materiales e insumos necesarios garantizando una prestación de servicios en condiciones razonables de operatividad y seguridad.
- e) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de patología clínica.
- f) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- g) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 80.- Servicio de Anatomía Patológica

El Servicio de Anatomía Patológica es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, encargada de proporcionar la ayuda técnica especializada mediante la ejecución de procedimientos, pruebas y estudios analíticos corporales para la determinación anatomopatológica en el diagnóstico y prevención de enfermedades; así como ejecutar exámenes morfológicos de materiales de tejidos o células obtenidos a partir de usuarios de salud vivos, o muertos a los que se ha practicado la autopsia, en sus diversas variedades, sea rutinariamente o, como examen pos operatorio.

ARTÍCULO 81.- Funciones del Servicio de Anatomía Patológica

Son funciones del Servicio de Anatomía Patológica, las siguientes:

- a) Efectuar exámenes anatomopatológicos de piezas quirúrgicas y/o biopsias de cualquier naturaleza.





- b) Realizar procedimientos y pruebas analíticas de células y tejidos.
- c) Gestionar la implementación de los procedimientos de necropsias y estudios pos mortem del Hospital.
- d) Realizar estudios citológicos e histopatológicos en las muestras de tejidos y secreciones.
- e) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- f) Mantener el archivo y registros de los informes de los exámenes realizados en el servicio, así como los archivos de láminas y tacos de parafina.
- g) Implementar las normas de bioseguridad en el servicio de anatomía patológica.
- h) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- i) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 82.- Departamento de Apoyo al Tratamiento

El Departamento de Apoyo al Tratamiento, es el órgano de línea que depende de la Dirección del Hospital, encargada de brindar atención y apoyo técnico especializado para el tratamiento de las enfermedades, brindando atención integral en salud nutricional al paciente y del suministro eficiente y adecuado de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, destinados a la recuperación y conservación de la salud de los usuarios de salud según prescripción médica, así como la atención psicológica, de servicio social y de rehabilitación.

ARTÍCULO 83.- Funciones del Departamento de Apoyo al Tratamiento

Son funciones del Departamento de Apoyo al Tratamiento, las siguientes:

- a) Brindar servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que coadyuven en el tratamiento de problemas clínicos de acuerdo con la complejidad del Hospital, así como terapias, servicio social y nutrición.
- b) Organizar los servicios de apoyo al tratamiento para garantizar la prioridad de los usuarios hospitalizados y el acceso oportuno de los usuarios ambulatorios.
- c) Efectuar el estudio, diagnóstico e investigación de los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud del paciente.
- d) Supervisar la orientación técnica para la adecuada preparación, conservación y distribución de los alimentos y dietas especiales, como soporte al proceso de tratamiento y recuperación de los usuarios de salud hospitalizados y de acuerdo a las normas de bioseguridad.
- e) Efectuar el suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, así como la farmacoterapia y farmacia clínica de acuerdo a la complejidad del establecimiento de salud.
- f) Suministrar en forma eficiente y adecuada los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, destinados a la recuperación y conservación de la salud de los usuarios según prescripción médica.
- g) Gestionar el acceso y suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, así como la farmacotecnia y farmacia clínica de acuerdo a la complejidad del Hospital.
- h) Implementar el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, así como su adecuado registro informático del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.



- i) Planificar y ejecutar las actividades de promoción, educación para la salud y prevención de enfermedades en la atención de los servicios de apoyo al tratamiento, según corresponda.
- j) Elaborar, implementar y actualizar las normas, guías de práctica clínica y guías técnicas de procedimientos, relacionadas con el campo de su especialidad, así como monitorear y evaluar su cumplimiento.
- k) Dirigir y controlar la provisión de datos oportunos y consistentes en los registros que manejan los servicios y unidades productoras de Apoyo al Tratamiento.
- l) Participar en la formulación de la cartera de servicios del Hospital para la adecuada atención en los servicios de apoyo al tratamiento, en el marco de sus competencias.
- m) Participar en los procesos de categorización y acreditación de los servicios de salud a su cargo, según el marco normativo vigente.
- n) Realizar el monitoreo de la calidad en el Departamento para identificar las oportunidades de mejora e implementar las acciones de mejora continua.
- o) Supervisar el cumplimiento de las normas de bioseguridad y seguridad del paciente, evitando infecciones asociadas a la atención de salud, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- p) Gestionar y evaluar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios dentro del Departamento de Apoyo al Tratamiento, cumplan con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- q) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 84.- Servicio de Farmacia

El Servicio de Farmacia es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Tratamiento, encargada del adecuado suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, así como su custodia, conservación, disposición y control dentro del Hospital.

ARTÍCULO 85.- Funciones del Servicio de Farmacia

Son funciones del Servicio de Farmacia, las siguientes:

- a) Efectuar la selección, programación, dispensación y distribución de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de uso clínico o quirúrgico, para la atención de los usuarios de la salud en las unidades orgánicas del Hospital.
- b) Realizar el pedido de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios del Almacén Especializado.
- c) Suministrar en forma oportuna de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a los servicios y usuarios de salud, durante las 24 horas del día, asegurando el stock de reserva según la naturaleza y el comportamiento de la demanda.
- d) Asegurar la conservación y seguridad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, de acuerdo a la normativa vigente.
- e) Brindar información y promover el uso racional de medicamentos, a través de las Buenas Prácticas de Dispensación y Normas de Bioseguridad.
- f) Orientar e informar al usuario sobre el uso adecuado del producto farmacéutico y preparaciones galénicas, así como de otros productos afines que se expendan en el Hospital.
- g) Informar las características técnicas de los productos ingresados al almacén especializado.
- h) Conciliar el reporte SIMED con los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios existentes en el marco de la normativa vigente.





PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01
Página 42 de 60

- i) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- j) Custodiar y controlar el expendio de los medicamentos de uso médico sujetas a fiscalización.
- k) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de farmacia.
- l) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- m) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 86.- Servicio Social

El Servicio Social es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Tratamiento, encargada de brindar el estudio, diagnóstico e investigación de los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud del paciente y su entorno.

ARTÍCULO 87.- Funciones del Servicio Social

Son funciones del Servicio Social, las siguientes:

- a) Realizar el estudio y la evaluación técnica para hacer la calificación de la situación socio-económica del paciente en consulta externa, hospitalización y emergencia, en el ámbito familiar y comunitario.
- b) Participar en la prevención de riesgos y daños y en la promoción, recuperación y rehabilitación de la salud de los usuarios.
- c) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- d) Implementar las normas de bioseguridad en servicio social.
- e) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- f) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 88.- Servicio de Nutrición y Dietética

El Servicio de Nutrición Dietética es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Tratamiento, encargada de brindar atención integral, en salud nutricional e inocuidad alimentaria a la paciente hospitalizada, así como promover y proteger el estado nutricional óptimo mediante la consulta nutricional.

ARTÍCULO 89.- Funciones del Servicio de Nutrición y Dietética

Son funciones del Servicio de Nutrición y Dietética, las siguientes:

- a) Promover y recuperar la salud nutricional del paciente en el ámbito familiar y estudiar los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud nutricional.
- b) Asegurar el suministro de las raciones alimenticias a los usuarios de salud y personal beneficiario, así como efectuar la evaluación del contenido nutricional y otras especificaciones de alimentación, cubriendo las necesidades nutricionales de los usuarios de salud y del personal, según las normativas vigentes.
- c) Programar y evaluar el servicio de nutrición y dietética en el horario establecido en hospitalización y emergencia.
- d) Formar parte del equipo multidisciplinario en la atención del paciente con diferentes patologías, respecto a la terapia nutricional.



V. ECHEANDÍA A.



- e) Brindar y realizar la orientación técnica para la adecuada preparación, conservación y distribución de los alimentos y dietas especiales, como soporte al proceso de tratamiento y recuperación de los usuarios de salud hospitalizados y de acuerdo con las normas de bioseguridad.
- f) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- g) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de nutrición y dietética.
- h) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- i) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 90.- Servicio de Medicina Física y Rehabilitación

El Servicio de Medicina Física y Rehabilitación es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Tratamiento, encargada de brindar atención integral y especializada en medicina física y de rehabilitación, ejecutando los procedimientos y acciones destinadas a recuperar las potencialidades físicas, mentales y sociales de los usuarios de salud.

ARTÍCULO 91.- Funciones del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación

Son funciones del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, las siguientes:

- a) Brindar atención integral referente al tratamiento de los usuarios de salud con lesiones neuromotoras y desarrollo psicomotor por medios clínicos con la participación de los órganos correspondientes del Hospital.
- b) Prevenir riesgos y daños, promover su salud, recuperar y rehabilitar las capacidades del paciente, en la atención médico integral, según las normas y procedimientos vigentes.
- c) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- d) Implementar las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el servicio de medicina física y rehabilitación.
- e) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- f) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 92.- Servicio de Psicología

El Servicio de Psicología es la unidad orgánica de línea que depende del Departamento de Apoyo al Tratamiento, encargada de brindar atención psicológica de los usuarios de salud hospitalizados y que acuden atenderse al servicio, así como los que son derivados de otras entidades.

ARTÍCULO 93.- Funciones del Servicio de Psicología

Son funciones del Servicio de Psicología, las siguientes:

- a) Brindar atención psicológica al individuo, pareja, familia o grupo, y orientar a los familiares el apoyo y recuperación de los mismos.
- b) Formar parte del equipo multidisciplinario en la atención del paciente, respecto a la terapia psicológica.
- c) Prevenir riesgos y daños, promover su salud, recuperar y rehabilitar psicológicamente al paciente.



V. ECHEANDÍA A.



- d) Proponer, ejecutar y actualizar los documentos normativos orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en el ámbito de sus funciones.
- e) Implementar las normas de bioseguridad en el servicio de psicología.
- f) Participar en la evaluación de los criterios de calidad, considerando los estándares de acreditación vigentes, acordes a los parámetros de operación y la entrega de servicios según corresponda.
- g) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.

ARTÍCULO 94.- Departamento de Enfermería

El Departamento de Enfermería, es el órgano de línea que depende de la Dirección del Hospital, es el encargado de brindar cuidados de enfermería a los usuarios de salud, de acuerdo al grado de dependencia realizar la observación y vigilancia de su evolución, participar en las actividades de promoción, prevención específica, diagnóstico y tratamiento recuperativo o paliativo y rehabilitación de la salud la administración de medicamentos según la prescripción médica, y la aplicación de procedimientos terapéuticos autorizados.

ARTÍCULO 95.- Funciones del Departamento de Enfermería

Son funciones del Departamento de Enfermería, las siguientes:

- a) Brindar cuidados de enfermería integral a los usuarios de salud de acuerdo con el grado de dependencia, realizar la observación y vigilancia de su evolución; así como, participar en las actividades de promoción, prevención específica, diagnóstico y tratamiento recuperativo o paliativo y rehabilitación de la salud.
- b) Participar en las acciones de salud dirigidas a lograr el bienestar físico, mental y social de los usuarios de salud.
- c) Administrar las prescripciones médicas y procedimientos terapéuticos autorizados a los usuarios de salud.
- d) Programar y evaluar la atención integral de enfermería en los consultorios externos y la atención durante las 24 horas en Hospitalización, en coordinación con las unidades de organización que correspondan, para el cumplimiento de los objetivos del Hospital.
- e) Asegurar la dotación de dispositivos médicos (equipos, instrumental y materiales médico-quirúrgicos) estériles, las 24 horas del día para la atención del paciente en los diferentes servicios del Hospital.
- f) Realizar investigación en el campo de la enfermería y de salud. La investigación en el campo de la enfermería se abocará a la búsqueda, adecuación y creación de nuevos conocimientos, tecnologías y técnicas para el cuidado de la salud y desarrollo del campo profesional dirigido al logro de la excelencia.
- g) Registrar las ocurrencias, reportes e información de enfermería de acuerdo a las normas, para facilitar el diagnóstico y tratamiento.
- h) Proponer, ejecutar y evaluar procedimientos de enfermería, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz.
- i) Participar en los procesos de categorización y acreditación de los servicios de salud a su cargo, según el marco normativo vigente.
- j) Asegurar el cumplimiento de las normas de bioseguridad y seguridad del paciente en el Departamento de Enfermería.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 45 de 60

- k) Realizar el monitoreo de la calidad en el Departamento para identificar las oportunidades de mejora e implementar las acciones de mejora continua.
- l) Gestionar y evaluar que los recursos tecnológicos, infraestructura, equipamiento, suministros y en general todos los parámetros de operación y entrega de servicios dentro del Departamento de Enfermería, cumplan con los criterios de calidad, acorde a los estándares de acreditación vigentes.
- m) Otras funciones que le asigne la Dirección del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 46 de 60

TÍTULO TERCERO: BIENES, SERVICIOS Y PROCESOS



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de SaludMANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTEVersión: 01
Página 47 de 60

TÍTULO TERCERO. BIENES, SERVICIOS Y PROCESOS

Artículo 96.- Descripción de los Procesos

El Hospital de Lima Este-Vitarte ha determinado los siguientes procesos:

Procesos Estratégicos:

PE01: Gestión de la Planificación Operativa.

PE02: Desarrollo Institucional.

PE03: Gestión de la Información en Salud.

PE04: Gestión de la Calidad en Salud.

Procesos Misionales:

PM01: Articulación de Servicios de Salud.

PM02: Atención de Salud Especializada.

PM03: Atención de Servicios de Soporte de Salud.

PM04: Gestión de la Docencia e Investigación.

Procesos de Soporte:

PS01: Gestión del Abastecimiento.

PS02: Gestión Financiera y Presupuestal.

PS03: Gestión de Recursos Humanos.

PS04: Gestión de Tecnologías de la Información.

PS05: Gestión de la Comunicación.

PS06: Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

CAPÍTULO VI. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Artículo 97.- PE01 Gestión de la Planificación Operativa

Proceso estratégico que establece planes, lineamientos, estrategias programáticos y operativos para la toma de decisiones en el marco de la Misión institucional y el curso de acción e innovación frente a los cambios y demandas del entorno; alineado al cumplimiento de la política sectorial en salud y a los mecanismos de financiamiento y retroalimentación del desempeño institucional a través de los indicadores operacionales y de gestión.

Comprende actividades relacionadas con:

- Planeamiento
- Presupuesto
- Inversiones en Salud

Su objetivo es planear, ejecutar y evaluar acciones para el cumplimiento de los objetivos del Hospital de Lima Este-Vitarte, apoyándose en los lineamientos de la política sectorial en salud.

Artículo 98.- PE.02: Desarrollo Institucional

Proceso estratégico orientado en el desarrollo de actividades para la generación e implementación de los documentos e instrumentos de gestión del sistema administrativo de modernización, así como la gestión del riesgo y el control de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado para la consecución de los objetivos del Hospital.

Comprende actividades relacionadas con:

- Desarrollo organizacional
- control interno
- Gestión de riesgo.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 48 de 60

Su objetivo es implementar los documentos normativos y documentos de gestión, así como promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado y la integridad pública de todos sus actos para la consecución de los objetivos del Hospital de Lima Este-Vitarte.

Artículo 99.- PE.03: Gestión de la Información en salud

Proceso estratégico orientado a recopilar, procesar e informar a la institución y a la autoridad nacional de salud sobre las estadísticas de la vigilancia epidemiológicas, epidemias, acciones de prevención y control y de servicios que se generen de la prestación de los servicios de salud.

Comprende actividades relacionadas con:

- Información epidemiológica
- información de los servicios de salud.

Su objetivo es recopilar, procesar, analizar e informar a la institución, la autoridad nacional de salud y a la ciudadanía en general sobre la información estadística y epidemiológica que se generen en la prestación de los servicios de salud, para la gestión clínica y administrativa.

Artículo 100.- PE.04: Gestión de la Calidad en Salud

Proceso estratégico que coadyuva al cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad de la atención de salud; así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, aplicando, desarrollando y evaluando mecanismos e instrumentos de calidad, planes y estrategias para la mejora continua de los procesos y procedimientos a fin de fortalecer el cuidado integral por curso de vida en salud.

Comprende actividades relacionadas con:

- Diseño de Proyecto de Mejora,
- Implementación de la Gestión de la Calidad
- Evaluación de la Gestión de la Calidad.

Su objetivo es gestionar, implementar, monitorear y evaluar mecanismos e instrumentos de calidad tanto asistenciales como administrativos a fin de fortalecer la satisfacción y seguridad del usuario para la mejora continua y el control de la calidad para el cuidado integral de salud de la persona, familia y comunidad.

CAPÍTULO VII. PROCESOS MISIONALES:

Los procesos misionales constituyen la secuencia de valor añadido del servicio sobre la satisfacción de las necesidades del usuario, siendo imprescindibles para el cumplimiento de la misión de los órganos desconcentrados.

Impacta directamente sobre la satisfacción del ciudadano y cualquier otro aspecto de la misión de la organización.

Artículo 101.- PM.01: Articulación de Servicios de Salud

Proceso misional encargado de asegurar la continuidad de la atención de salud, a través de la admisión, referencia y contrarreferencia, el desarrollo de servicios de salud, y la orientación al usuario, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, de forma oportuna y de calidad contribuyendo al bienestar y cuidado integral por curso de vida en salud.



V. ECHEANDÍA A.



Comprende actividades relacionadas con:

- Gestión de referencia y contrarreferencia.
- Gestión de la admisión.
- Gestión de desarrollo de servicios de salud.

Su objetivo es asegurar la continuidad de la atención de salud, a través de la admisión, referencia y contrarreferencia, coordinación para el desarrollo de servicios de salud, y la orientación al usuario.

Artículo 102.- PM.02: Atención de Salud de Especializada

Proceso misional de aplicación, seguimiento y evaluación de la atención y cuidados en salud, promoción de la salud, educación sanitaria y prevención de la enfermedad. La atención especializada garantizará la continuidad de la atención integral al paciente, una vez superadas las posibilidades de la atención primaria y hasta que aquél pueda reintegrarse en dicho nivel. Comprende la organización de los servicios para una atención integral (atención ambulatoria, quirúrgica, de hospitalización y de emergencia), oportuna, accesible y de calidad, a fin de contribuir al bienestar y cuidado integral por curso de vida en salud.

Las atenciones de salud del Hospital se brindan de acuerdo con su cartera de servicios aprobada.

Comprende actividades relacionadas con:

- Atención de Urgencias y Emergencias
- Atención Ambulatoria
- Atención Quirúrgica
- Atención de Hospitalización
- Atención de Cuidados Críticos.

Su objetivo es brindar atención integral de salud especializada y sub especializada de forma continua y de calidad mediante la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación del ciudadano.

Artículo 103.- PM.03: Atención de Servicios de soporte de salud

Proceso misional orientado a organizar, ejecutar, evaluar y controlar las acciones de apoyo para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y la gestión de la atención del paciente (seguimiento y monitoreo).

Comprende actividades relacionadas con:

- Apoyo al Diagnóstico
- Apoyo al Tratamiento.

Su objetivo es gestionar acciones de soporte de diagnóstico y tratamiento a los órganos de atención de salud para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, dispensación, expendio, gestión de programación y almacenamiento especializado; así como farmacotecnia y farmacia clínica de acuerdo a la complejidad del establecimiento de salud y la gestión de la atención del paciente.

Artículo 104.- PM.04: Gestión de la Docencia e Investigación

Proceso misional orientado a garantizar la sede docente de acuerdo con los estándares y criterios normativos que permitan brindar, a través de convenios con instituciones educadoras, la formación de los recursos humanos en salud, orientado a desarrollar acciones de investigación aplicada especializada y sub especializada, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías en salud, para tal



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 50 de 60

efecto se brinda asistencia técnica en el ámbito de su competencia a fin de mejorar la calidad de los servicios a nivel nacional.

Apoyar la docencia en servicio en los establecimientos de salud del primer nivel de atención que correspondan.

Comprende actividades relacionadas con:

- Docencia.
- Investigación.

Su objetivo es participar en el proceso de formación de los recursos humanos en salud promoviendo la docencia en servicio a través del campo clínico existente, a fin de que respondan de manera eficiente y eficaz a las demandas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Además de participar en el proceso de desarrollar, investigar, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías en salud, a fin de mejorar la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.

CAPÍTULO VIII.- PROCESOS DE SOPORTE:

Proporcionan soporte y recursos para el funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales, así como la administración de los recursos de los órganos desconcentrados. A pesar de no estar ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos Misionales logren los objetivos de la institución.

Artículo 105.- PS.01: Gestión del Abastecimiento

Proceso de soporte que administra la disponibilidad de los servicios y bienes necesarios para el cumplimiento de las actividades y el adecuado funcionamiento del Hospital de Lima Este-Vitarte, asegurando la transparencia y eficiencia en la programación y uso de los recursos asociados a los bienes y servicios, funcionamiento y mantenimiento continuo de los servicios, equipamiento (biomédico y electromecánico).

Comprende actividades relacionadas con:

- Gestión de Adquisiciones
- Administración de Bienes.

Su objetivo es asegurar la provisión de los bienes, servicios y obras, a través de las actividades de la cadena de abastecimiento público, orientadas al logro de los resultados, con el fin de lograr un eficiente y eficaz empleo de los recursos públicos del Hospital.

Artículo 106.- PS.02: Gestión Financiera y Presupuestal

Proceso de soporte que provee y ejecuta los recursos financieros necesarios para el adecuado funcionamiento del Hospital de Lima Este-Vitarte, que coadyuve al cumplimiento de una gestión eficiente, oportuna y transparente.

Comprende actividades relacionadas con:

- Gestión de Tesorería
- Gestión Contable.

Tiene como objetivo gestionar los recursos financieros de manera oportuna y eficiente para un adecuado funcionamiento del Hospital.



V. ECHEANDÍA A.

**Artículo 107.- PS.03: Gestión de Recursos Humano**

Proceso de soporte conducente a disponer del adecuado capital humano en términos de perfiles y competencias necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital de Lima Este-Vitarte, promoviendo el desarrollo de buenas prácticas y asegurando una gestión eficiente y oportuna.

Comprende las actividades relacionadas con:

- Organización de los recursos humanos,
- Gestión del empleo.
- Gestión del rendimiento y desarrollo de capacidades.
- Gestión de relaciones humanas y sociales.

Su objetivo es contar con el capital humano necesario, competente y proactivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital.

Artículo 108.- PS.04: Gestión de Tecnologías de la Información

Proceso de soporte orientado a contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital de Lima Este-Vitarte.

Comprende actividades relacionadas con:

- Gobierno Digital.
- Gestión de Desarrollo del Software.
- Gestión de la Infraestructura.

Su objetivo es proporcionar las estrategias y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la institución, asegurando su adecuada operatividad y seguridad a nivel de software y hardware.

Artículo 109.- PS.05: Gestión de la Comunicación

Proceso de soporte orientado a desarrollar, articular y evaluar estrategias y mecanismos de comunicación, interna y externa, el manejo integral de la información y el buen relacionamiento entre el Hospital de Lima Este-Vitarte y el sector y con la ciudadanía.

Comprende actividades relacionadas con:

- Comunicación externa
- Imagen institucional.

Su objetivo es construir confianza y credibilidad respecto a la organización, fortaleciendo su identidad Institucional y generando vínculos sostenibles con actores estratégicos y la participación ciudadana, dentro de un marco democrático, transparente y de acceso a la información pública, así como el ejercicio del derecho del ciudadano.

Artículo 110.- PS.06: Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano

Proceso de soporte orientado a brindar de manera oportuna la atención a los requerimientos que emiten los ciudadanos, promoviendo la ética y la transparencia en el Hospital de Lima Este-Vitarte, así como la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma.

Comprende actividades relacionadas con:

- Atención al Ciudadano.
- Trámite Documentario.
- Gestión Documental.



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-
VITARTE

Versión: 01

Página 52 de 60

Tiene por objetivo es brindar de manera oportuna la atención a los requerimientos que emiten los usuarios, promoviendo la ética y la transparencia en el Hospital, así como la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma, gestionando la recepción, custodia, archivamiento y disposición de la documentación generada en los procesos asistenciales y administrativos.



V. ECHEANDÍA A.

CAPÍTULO IX. INVENTARIO DE PROCESOS

N°	Nombre del Proceso	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso
PE01	Gestión de la Planificación Operativa	- Plan Operativo Institucional - Planes específicos en salud - Presupuesto institucional - Necesidades de inversión - Reporte de seguimiento y monitoreo de las inversiones - Informe de evaluación presupuestaria - Informe de seguimiento del POI	ESTRATÉGICO	OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
PE02	Desarrollo Institucional	- Documentos o Instrumentos de Gestión - Proyectos de documentos normativos - Manual de Operaciones - Manual de Procedimientos - Informe de diagnóstico del Sistema de Control Interno - Matriz de riesgos - Planes de contingencia de riesgos y desastres (Continuidad de la atención) - Plan Anual de Acción (medidas de control y remediación)	ESTRATÉGICO	OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN DIRECCIÓN GENERAL
PE03	Gestión de la Información en Salud	- Alertas y notificaciones (epidemiológicas o de cualquier evento adverso en salud, de accidente punzo cortante y biológicos) - Boletín epidemiológico - Informe del Análisis Institucional Situacional del Establecimiento Hospitalario (ASEH) - Sala situacional de eventos sujetos a notificación - Informe de demanda de servicios de salud - Informe o reporte estadístico de salud	ESTRATÉGICO	OFICINA DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL



V. ECHEANDÍA A.



N°	Nombre del Proceso	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso
PE04	Gestión de la Calidad en Salud	• Plan de Gestión de la Calidad en Salud • Auditoría de la Calidad de Atención en Salud • Proyectos de mejora implementados • Informe de satisfacción de usuarios de los servicios de salud.	ESTRATÉGICO	OFICINA DE CALIDAD EN SALUD
PM01	Articulación de Servicios de Salud	• Referencia confirmada • Cita programada • Ingreso y alta de usuarios de salud • Buenas prácticas de salud • Guías de práctica clínica • Protocolos y procedimientos	MISIONAL	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTO ARTICULADO PRESTACIONAL
PM02	Atención de Salud Especializada	• Atenciones de salud en Urgencias y Emergencias • Atenciones de salud ambulatoria • Atenciones de salud quirúrgica • Atención de salud en Hospitalización • Atención de salud en Cuidados Críticos • Requerimiento de ayuda al diagnóstico • Requerimiento de ayuda al tratamiento • Autorización para investigación clínica	MISIONAL	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CLÍNICA DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN QUIRÚRGICA DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-VITARTE

Versión: 01

Página 55 de 60

N°	Nombre del Proceso	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso
PM03	Atención de Servicios de soporte de salud	• Dietas • Dispositivos médicos y productos sanitarios • Productos farmacéuticos • Procedimientos no médicos • Resultados de análisis de laboratorio • Resultados de imagenología • Servicios auxiliares • Terapia de rehabilitación	MISIONAL	DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNÓSTICO DEPARTAMENTO DE APOYO AL TRATAMIENTO
PM04	Gestión de la Docencia e Investigación	• Informe de seguimiento de la docencia. • Planificación y organización de la actividad docente. • Implementación y evaluación de actividades docentes • Estudios de investigación. • Aprobación de proyectos de investigación. • Publicación y difusión de la investigación. • Docencia en servicios de salud.	MISIONAL	OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
PS01	Gestión del Abastecimiento	• Cuadro multianual de necesidades • Plan Anual de Contrataciones • Bien adquirido • Servicio contratado • Obra adjudicada • Bien conservado, almacenado y distribuido • Mantenimiento de bienes patrimoniales • Conciliación de existencias, activo fijo y patrimonial	SOPORTE	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ

Ministerio
de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-VITARTE

Versión: 01

Página 56 de 60

N°	Nombre del Proceso	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso
PS02	Gestión Financiera y Presupuestal	• Estados financieros • Custodia y ejecución de cartas fianza • Declaración de tributos • Pagos de obligaciones contraídas • Conciliaciones financieras • Arqueos de los flujos financieros y/o valores	SOPORTE	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
PS03	Gestión de Recursos Humanos	• Plan de gestión de personas • Instrumentos de Gestión Institucional • Incorporación de personal • Desplazamiento • Procedimiento disciplinario • Desvinculación de servidores civiles • Planillas de servidores civiles • Otorgamiento de beneficios o compensaciones • Evaluación de rendimiento • Capacitación a los servidores civiles • Acciones en Seguridad y Salud en el Trabajo	SOPORTE	OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
PS04	Gestión de Tecnologías de la Información	• Plan de Gobierno Digital • Desarrollo de soluciones tecnológicas • Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica • Inventario de los recursos tecnológicos (software y equipos especializados) • Plan de continuidad tecnológica	SOPORTE	OFICINA DE ESTADÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



V. ECHEANDÍA A.



PERÚ Ministerio de Salud

MANUAL DE OPERACIONES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-VITARTE

Versión: 01

Página 57 de 60

N°	Nombre del Proceso	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso
PS05	Gestión de la Comunicación	• Campañas comunicacionales • Eventos protocolares • Publicaciones y material para difusión	SOPORTE	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL
PS06	Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	• Atención al ciudadano • Informe de satisfacción de la atención al ciudadano • Atención de denuncias • Atención de quejas y reclamos • Documentación recibida y enviada • Disposición de documentos • Servicio archivístico	SOPORTE	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL OFICINA DE CALIDAD EN SALUD



M. ECHENALDE A.



V. ECHEANDÍA A.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO N°01: ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-VITARTE



V. ECHEANDÍA A.

ANEXO N° 01: ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE-VITARTE

