



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral, 16 de Mayo del 2025.



VISTO, el Expediente N° 03544503, que contiene la Nota Informativa N° 179 - UE.407-RL-HH-SBS-DAT-12-2024, emitido por la Jefatura del Departamento de Apoyo al Tratamiento y el Informe Legal N° 395-UE-407-RL-HH-SBS-AL-12-2024;

CONSIDERANDO:

Que, es política del Ministerio de Salud, realizar las acciones necesarias para mejorar la situación de la salud de la población, asumiendo el reto de fortalecer el sector con equidad, eficiencia, eficacia y calidad

Que, la Ley N° 26842 Ley General de Salud, los numerales I, II y VI, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla, promoverla, garantizando una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y de calidad;

Que, de acuerdo a la Ley 27858, Ley de Modernización de la Gestión del Estado. El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos y teniendo, entre otros objetivos, el alcanzar un Estado al servicio de la Ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana y transparente en su gestión;

Que, la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N°090-2010-PCM, modificada mediante Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, establece como línea de acción prioritaria la Mejora en la Calidad de los servicios señalando que en los procedimientos administrativos debe promoverse un cambio hacia la búsqueda de mejora continua de la calidad de los servicios públicos y de la atención de los ciudadanos. En ese sentido, la optimización de procesos bajo el enfoque de la gestión por procesos será una de las intervenciones sobre las que se trabajará para avanzar hacia servicios públicos de calidad a nivel nacional;

Que, mediante Resolución Secretarial N° 063-2020/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N°288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en salud", cuya finalidad es establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de los servicios de salud, que permiten maximizar el buen uso de los recursos para brindar productos y servicios óptimos de calidad en beneficio en el Hospital, permitiendo mejorar el desempeño a través de resultados previsibles en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Que, mediante Nota Informativa N° 179 - UE.407-RL-HSJBH-SBS-DAT-12-2024, el Departamento de Apoyo al Tratamiento remite la propuesta del Manual de Procesos y Procedimientos de Servicio Social para su revisión y aprobación correspondiente;

Que, mediante Oficio N° 102 -UE.407-RL-HH-SBS-OPE-05-2025, de fecha 09 de Mayo del 2025, Oficina de Planeamiento Estratégico, a través del Área de Organización con Informe N° 108 -UE.407-RL-HH-SBS-OPE/AO-05-2025, emite opinión favorable al acto resolutorio de aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de Servicio Social del Departamento de Apoyo al Tratamiento del Hospital San Juan Bautista Huaral;





Que, por Ordenanza Regional N° 014-2008-CR-RL, y su modificatoria Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-RL, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Huaral y el Hospital San Juan Bautista Huaral;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Directoral N° 039-2023-GRL-GRDS-DIRESA LIMA-DG de fecha 19 de enero del 2023, que otorga facultades al director ejecutivo del Hospital San Juan Bautista Huaral y Red de Salud Huaral.

Estando a lo propuesto por el Departamento de Apoyo al Tratamiento, con las visaciones de la Sub Dirección Ejecutiva, de la Oficina de Planeamiento Estratégico y de la Asesoría Legal del Hospital Huaral y Servicios Básicos de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - APROBAR el "Manual de Procesos y Procedimientos de Servicio Social del Departamento de Apoyo al Tratamiento del Hospital San Juan Bautista de Huaral", el cual en documento adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo. - ENCARGAR al Departamento de Apoyo al Tratamiento a través de Servicio Social, la supervisión del cumplimiento del Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado en la presente Resolución Directoral.

Artículo Tercero. - DISPONER que la Oficina de Comunicaciones publique la presente Resolución Directoral en el portal de la página Institucional del Hospital San Juan Bautista Huaral.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL HUARAL Y SBS

M.C. Juan Díaz Amado
C.M.P. 018839 - N°E. 019948
DIRECTOR EJECUTIVO

- C. c. DIRESA
- C. c. Sub Dirección Ejecutiva
- C. c. Oficina de Planeamiento
- C. c. Asesoría Jurídica
- C. c. Órgano control Institucional
- C. c. Departamento de Apoyo al tratamiento.
- C. c. Servicio Social
- C. c. Archivo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión:

Página:

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)

UNIDAD DE SERVICIO SOCIAL

2025



Lima - Perú





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO SOCIAL DEL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL**

Fases	Responsable	Visto Bueno y Sello
Elaborado por:	Servicio Social	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento Estratégico	
Revisado por:	Asesoría Legal	
Revisado por:	Departamento de Apoyo al Tratamiento	
Aprobado por:	Dirección Ejecutiva	



INDICE

I.	INTRODUCCION.....	3
II.	OBJETIVOS	3
	2.1 OBJETIVO GENERAL	3
	2.2 OBJETIVO ESPECIFICOS.....	3
III.	ALCANCE.....	4
IV.	BASE LEGAL.....	4
V.	ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE SERVICIO SOCIAL.....	5
VI.	GLOSARIO DE TERMINOS.....	6
VII.	DIAGRAMA DE PROCESOS.....	8
VIII.	INVENTARIO DE PROCESOS.....	15
	8.1 FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL I.....	16
	8.2 Atención Social en Consulta Externa.....	16
	8.3 Atención Social a pacientes que requieren tratamiento TARGA.....	19
	8.4 Atención Social a pacientes que requieren ser hospitalizados por consultorio.....	22
	8.5 Atención Social a pacientes Hospitalización	25
	8.6 Atención Social a menores en situación de abandono social.....	30
	8.7 Atención Social a Gestantes Adolescentes.....	33
	8.8 Atención Social a pacientes victimas de Violencia Familiar en Emergencia.....	36
	8.9 Atención a familiar por apoyo alimentario.....	40
	8.10 Visita Domiciliaria.....	43
	8.11 Evaluación socioeconómica de pacientes.....	46
	8.12 Atención Social a pacientes de Emergencia.....	50
	8.13 Atención Social al menor con riesgo Social	54
	8.14 Atención Social a pacientes NN.....	58
	8.15 Atención Social al paciente indocumentado.....	62
	8.16 Atención Social a adultos en abandono familiar.....	65

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DE SERVICIO SOCIAL	Código:
		Versión: 001
		Página:

CAPITULO I

I. INTRODUCCION

Servicio Social del Hospital San Juan Bautista de Huaral, brinda atención Social en el Manejo de Riesgo Social (MRS), contribuyendo al cuidado integral de salud de los usuarios en condición de pobreza y de alta vulnerabilidad, en sus diferentes etapas de vida desde su nacimiento, adolescencia, joven, adulto y adulto mayor, a fin de mejorar la calidad de vida, garantizar el diagnóstico, recuperación y rehabilitación social.

El presente Manual de procesos y Procedimientos administrativos (MAPRO) de Servicio Social del Hospital San Juan Bautista de Huaral, es un documento técnico- normativo de gestión, que describe los procesos y subprocesos, permitiendo conocer la dinámica del funcionamiento interno respecto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y sistematiza los pasos a seguir en la ejecución de las funciones de competencia del estamento profesional.

Así mismo describe en forma sistematizada las acciones que se realizan para obtener un producto, en los que están incluidas las diferentes instancias que actúan independientemente en el proceso, permite la ejecución de actividades de modo ordenado, coordinado, contribuyendo a brindar un servicio oportuno y con calidad.

El presente documento permitirá ser de guía para implementar y formalizar las acciones operativas del ejercicio profesional del Trabajador Social de nuestra Institución.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer criterios técnicos que orienten y faciliten la implementación de procesos y procedimientos, permitiendo mejorar el desempeño a través de resultados previsibles, maximizando el uso de los recursos, en las áreas de consultorio externo, hospitalización y emergencia, en beneficio de la atención integral de los usuarios de la provincia de Huaral.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Impartir instrucciones sobre procedimientos que se aplican dentro de Servicio Social, que conlleven a garantizar el desempeño eficiente y eficaz en el funcionamiento normal y oportuno de las actividades.
- b) Identificar los procesos administrativos asistenciales que corresponden a la atención de los usuarios de servicio social en las diferentes áreas, detallando sus actividades y procedimientos.
- c) Mejorar los procesos en beneficio de los usuarios que acuden por consulta externa, hospitalización y emergencia.





- d) Contribuir al cumplimiento de los objetivos funcionales aprobadas en el Reglamento de Organización y Funciones de nuestra institución.

III. ALCANCE

Los procedimientos y criterios técnicos establecidos en este documento son de aplicación obligatoria por las Trabajadores Sociales que laboran en el servicio de Emergencia, Hospitalización y Consultorio Externo.

IV. BASE LEGAL

Para la formulación del Manual de Procedimientos Administrativos se ha considerado la siguiente base legal:

- Ley N° 26842: "Ley General de Salud".
- Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud".
- Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
- Ley N° 27815, "Ley de Código de Ética de la Administración Pública".
- Ley N° 29344, "Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud."
- Ley N° 30112, "Ley del Ejercicio Profesional del Trabajador Social"
- Ley N° 27337, "Ley del Nuevo Código del Niño y del Adolescente"
- Decreto Legislativo N° 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de salud- MINSa.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Norma Técnica N°001-2018-SGP, aprobada por la Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que establece disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública
- Resolución Ministerial N° 529-2006/MINSA, NTS N° 043-MINSA/DGSP-V-01 "Norma Técnica de Salud para la atención Integral de Salud de las personas adultas mayores".
- Directiva Administrativa N°288-MINSA/2020/OGPPM -Lineamientos para la Implementación de la Gestión por procesos en Salud.
- Ordenanza Regional N° 014-2008-CR-RL, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Red de Salud Huaral, y el Hospital Huaral y el cuadro para asignación de personal.
- Ordenanza Regional N° 08-2014-CR-RL que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan Bautista de Huaral.





CAPITULO II

V. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE SERVICIO SOCIAL





VI. GLOSARIO DE TERMINOS

Abandono: Ausencia o ruptura de un lazo afectivo de relaciones entre Las personas, que a menudo acarrea olvido de las obligaciones materiales o morales concomitantes y provoca sentimientos de frustración.

Acción Profesional: Conjunto de actividades realizadas por un profesional en forma sistemática y que responden a una metodología y principio del trabajo social sustentados en el objetivo de intervención. Consiste en ayudar a los individuos a analizar en qué sentido quieren cambiar ellos mismos o contribuir a los cambios de la sociedad, a formular sus ideas y colaborar a las relaciones que las conduzcan a la satisfacción de sus necesidades.

Acción Social: Conjunto de actividades que realiza un trabajador(a) social o los mismos ciudadanos para influir sobre personas, grupos o comunidades con el fin de alcanzar determinados resultados. La acción social propia del Trabajador Social puede realizarse desde un ámbito micro social hasta otro macro social Toda acción tiene una visión del mundo, que sirve como marco de referencia de ese quehacer y está encaminada hacia fines concretos.

Aceptación: Significa: situarse ante los demás, recibéndolos tal como son, lo que no equivale aprobar su comportamiento, si no entender al otro dentro de su contexto en el cual se desenvuelve y es lo que posibilita una adecuada relación profesional.

Actividades permanentes: Formula el Diagnóstico de los problemas sociales de los pacientes ambulatorios, programas, hospitalizados, emergencia y cuidados críticos en forma especializada e integral, dando alternativa de solución, propone, actualiza e implementa guías clínicas de atención, protocolos y procedimientos de atención en Servicio Social, apoya en la prevención de riesgos y daños, así como la promoción, recuperación, rehabilitación de la Salud de los pacientes, aplicando las técnicas de intervención social.

Entrevista: Es una técnica de comunicación verbal y de observación donde se intercambian mensajes con objetivos definidos, procurando establecer empatía a fin de obtener información veraz del caso en estudio. Las entrevistas pueden ser: Entrevista social a la demanda y entrevista de seguimiento.

Evaluación Socio-Económica: Conjunto de actividades destinadas a conocer las condiciones socio-económicas de los usuarios, los que permitirá su categorización.

Entrevista Social a la Demanda: atención que se brinda a los pacientes en base a una entrevista breve, la que determinará la situación de pago en la atención de consulta externa del hospital.

Ficha Social: Instrumento en el que se consignan ciertos datos de identificación de un individuo o de una familia que es atendido por un profesional de Trabajo Social.





Visita Domiciliaria Es la que realiza la Trabajadora Social a un hogar tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar Donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento y/o ubicación de familiares.

Exoneración Parcial: Apoyo económico otorgado por la Trabajadora Social previa evaluación socioeconómico con diagnóstico de pobreza.

Exoneración Total: Es el apoyo económico que otorga la Trabajadora Social a los usuarios víctimas de violencia familiar y/o sexual, casos de fiscalía paciente en abandono social e indigentes absolutos comprobados.

Factores de Riesgo Social: Son aquellas características o rasgos vinculados a factores sociales que aumentan la vulnerabilidad de la persona para desarrollar enfermedad o daño. Es una característica o circunstancia detectable, asociada a una probabilidad incrementada de experimentar un daño a la salud.

Familia: Es la unidad básica de salud conformada por un numero variable de integrante que, en la mayoría de los casos, conviven en un mismo lugar vinculados por lazos ya sean consanguíneos, legales y/o de afinidad, que están llamados a contar con un desarrollo humano pleno.

Hoja de seguimiento: Formato de relato con los datos que suministra la entrevista, las visitas domiciliarias y demás gestiones que la Trabajadora Social va recolectando por las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento social del caso.

Informe Social: Documento Técnico que realiza la Trabajadora Social en el que resume los resultados de la entrevista, anamnesis social y los procedimientos de Trabajo Social. Incluye la calificación de escalas de riesgo social y otros. Consigna la interpretación, opinión o juicio del Trabajador Social que lo emite, de quien debe figurar su rúbrica.

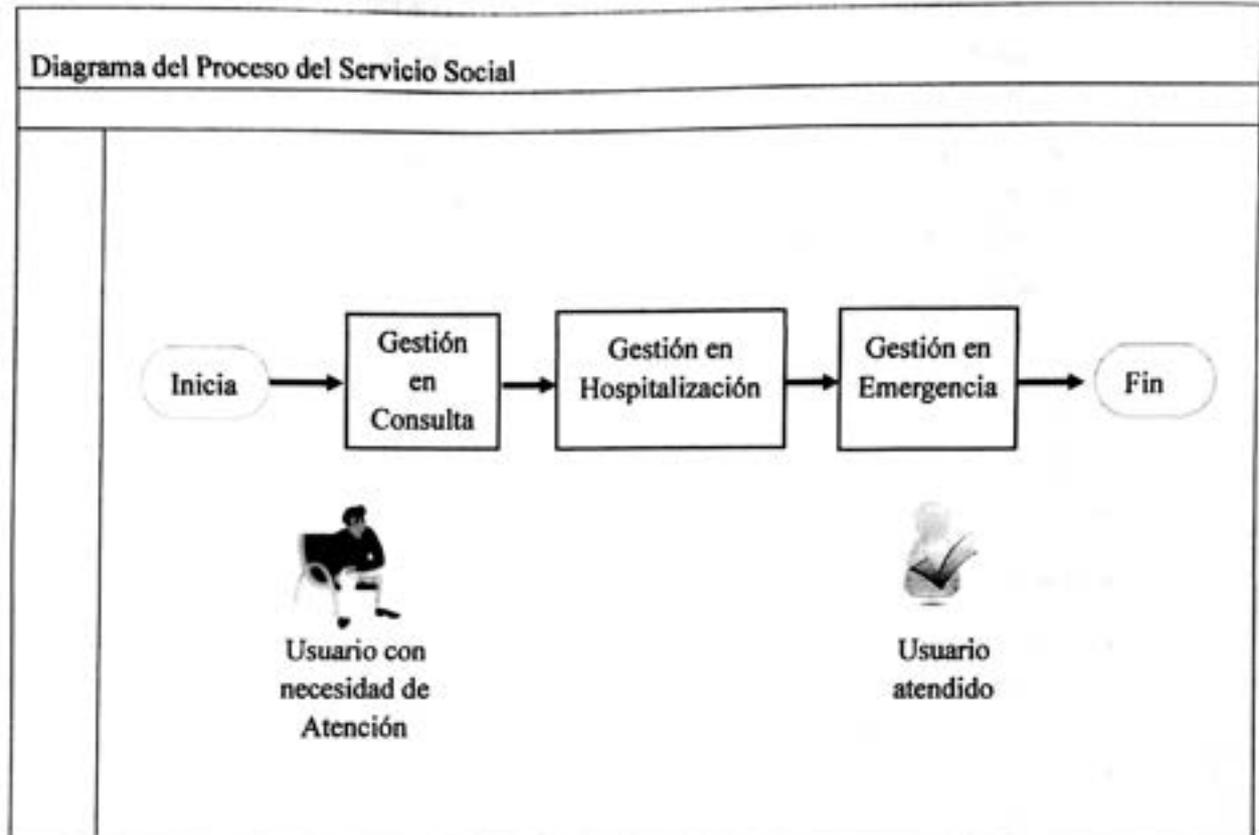
Interconsulta: Es el proceso en el cual se solicita la evaluación de otra especialidad Médica, para definir diagnóstico, tratamiento, o el destino de un paciente (hospitalización, referencia o alta)

Intervención Social: Conjunto de procesos sistemáticos y coherentes que lleva a cabo la Trabajadora Social frente a problemáticas sociales que podrían estar interfiriendo en el proceso salud-enfermedad. Estos procesos garantizan el abordaje integral en salud desde la planificación, la coordinación, la intervención y la evaluación.

Necesidad: Estado de un individuo en relación con lo que es necesario o simplemente útil para su desarrollo.



VII. DIAGRAMA DEL PROCESO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:
Versión: 001
Página:

Fichas Técnicas del Proceso Nivel 1

FICHA TECNICA DE PROCESO							
1. Nombre del proceso	SERVICIO SOCIAL	2. Código	PM-01.DAT.010 MAPRO-01.SS.02	3. Tipo de procesos	Misional	4. Versión	V001
5. Objetivo del proceso	Brindar atención social para el estudio, diagnóstico y tratamiento de la problemática del usuario de las áreas de Hospitalización, Emergencia y Consulta externa.						
6. Dueño del proceso	Servicio Social						
7. Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido						
8. Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842, "Ley General de salud" • Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud" • Ley N° 27444, "Ley General de Procedimientos Administrativos" • Ley N° 27813, "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud" • Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado" • Ley N° 29344, "Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud" • Ley N° 29414, "Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud" • Ley N° 30112, "Ley de Ejercicio Profesional del Trabajo Social" • Resolución Ministerial N° 729-2003-SA/DM, que aprueba el documento: La Salud integral - Compromiso de Todos - El Modelo de Atención Integral de salud. • Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA NT N° 042-MINSA/DGSP-V5.01. Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia • Resolución Ministerial N°315-2007/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 110-2007-MINSA/DGSP-V.01, "Implementación de Flujogramas de Procesos de Atención de Afiliados del SIS en los EESS del MINSA. • Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA, aprueba la NT N° 050-MINSA/DGSP.V.02 "Norma Técnica para la Acreditación de EESS y Servicios Médicos de Apoyo". • Resolución Ministerial N°529-2006/MINSA, NT N° 043 - MINSA/DGSP-V.01. Norma Técnica de Salud para la atención integral de las personas adultas mayores. • Decreto Legislativo N° 116-2013, que Aprueba la ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. • Resolución Ministerial N°007-2017/MINSA, NT N° 130 - MINSA/2017/DGIESP. Norma Técnica de Salud para la atención integral y 						





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

	<p>diferenciada de la gestante adolescente durante el Embarazo, Parto y Puerperio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolución Ministerial N°649-2020/MINSA, NT N° 164 - MINSA/2020/DGIESP. Norma Técnica de Salud para el cuidado integral a mujeres e integrantes del grupo familiar afectados por violencia sexual. Resolución Ministerial N°1024-2020/MINSA, NT N° 169-MINSA/2020/DGSP. Norma Técnica de atención integral del adulto con infección por VIH. Resolución Secretarial N° 63-2020-MINSA, que aprueba la directiva N° 288-MINSA/2020/OGPPM la directiva administrativa "Lineamientos para la implementación de gestión por procesos y procedimientos en el ministerio de salud". Ordenanza Regional, que aprueba la actualización de la Estructura orgánica del Reglamento de Organización y Funciones ROF del Hospital San Juan Bautista de Hualar. 			
9. Proveedores	10. Entradas/ Insumos	11. Procesos Nivel 1	12. Salidas/ Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none"> Admisión y servicio Médicos, Programa preventivo o promocional. 	<p>Interconsultas y/o a solicitud del paciente. Estudio Socioeconómico Ordenes de exámenes auxiliares</p>	<p>Gestión en Consulta Externa</p>	<p>Registros de pacientes atendidos, Atención social. Apoyo social a pacientes y/o familiares</p>	<p>Paciente adulto, adulto mayor, gestante, adolescente, pediátrico. Familiar/cuidador.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Servicios médicos Hospitalización 	<p>Registro de pacientes programados.</p>	<p>Gestión en Hospitalización.</p>	<p>Registros de Evaluación en Historia clínica, Atención social.</p>	<p>Paciente adulto, adulto mayor, gestante, adolescente, pediátrico. Familiar/cuidador.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Servicios médicos Emergencia. 	<p>Registro de pacientes programados.</p>	<p>Gestión en Emergencia.</p>	<p>Atención social, Evaluación Social, Informe Social</p>	<p>Paciente adulto, adulto mayor, gestante, adolescente, pediátrico. Familiar/cuidador.</p>
14. Indicador de Desempeño	<p>Porcentaje de Atención Social por Servicios</p>			





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

15. Controles	Informes mensuales y seguimientos de casos de Riesgo Social			
16. Recursos				
Recursos Humanos	10 recursos humanos de UPS Servicio Social	Sistemas Informáticos	Registro manual e informático MICROSOFT OFFICE	
Estaciones	Instalaciones del Hospital San Juan Bautista	Equipos	Equipos e inmuebles de oficina	
17. Elaboración, revisión y aprobación				
	Nombres y Apellidos	Órgano/Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado	CPC. Yeralsito Usquiano Paredes	Jefe de Planeamiento Estratégico		
Aprobado	MC. Carmen Sánchez Veintimilla	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Gestión en Consulta externa

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	MAPRO-01.SS.01.01
Proceso	Gestión en Consulta externa
Objetivo	Conocer la entidad de atenciones realizadas a los pacientes en consulta externa
Indicador	Número de pacientes atendidos en el mes
Finalidad del indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas a los pacientes en consulta externa que requieren orientación en servicio social.
Tipo de indicador	Efectividad
Formula	$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en el mes}}{\text{Total de pacientes programados en el mes}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	El día 3 hábil del siguiente mes evaluado
Línea base	En construcción
Meta	85%
Fuente de datos	Base de datos del sistema de información, Formatos de Registro de atenciones
Responsable	Servicio Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

Gestión en Hospitalización

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	MAPRO-01. SS.02.01
Proceso	Gestión en Hospitalización
Objetivo	Conocer la entidad de atenciones realizadas a los pacientes en Hospitalización
Indicador	Número de pacientes atendidos en el mes
Finalidad del indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas a los pacientes en hospitalizados que requieren orientación en servicio social.
Tipo de indicador	Efectividad
Formula	$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en el mes}}{\text{Total de pacientes programados en el mes}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	El día 3 hábil del siguiente mes evaluado
Línea base	En construcción
Meta	85%
Fuente de datos	Formatos de Registro de Atenciones
Responsable	Servicio Social





Gestión en Emergencia

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	MAPRO-01.SS.03.01
Proceso	Gestión en Emergencia
Objetivo	Conocer la entidad de atenciones realizadas a los pacientes en Emergencia
Indicador	Número de pacientes atendidos en el mes
Finalidad del indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas a los pacientes que requieren atención en servicio social.
Tipo de indicador	Efectividad
Formula	$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en el mes}}{\text{Total de pacientes programados en el mes}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	El día 3 hábil del siguiente mes evaluado
Línea base	En construcción
Meta	85%
Fuente de datos	Base de datos del sistema de información, Formatos de Registro de atenciones
Responsable	Servicio Social



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DE SERVICIO SOCIAL		Código:
			Versión: 001
			Página:

VIII. Inventario de Procesos

N	Tipo de Proceso	Nivel 0		Nivel 1		Nivel 2		Producto del Proceso	Dueño del Proceso	Procedimientos Relacionados
		Cód.	Nombre	Cód.	Nombre	Cód.	Nombre			
1	MISIONAL	PM01 DAT01	Departamento de Apoyo al Tratamiento.	MAPRO-01. SS.02	Servicio Social	MAPRO-01. SS.01	Gestión en Consulta externa	Paciente atendido	Servicio Social	MAPRO-01.SS.01.01 Atención Social en consulta externa
								Paciente atendido	Servicio Social	MAPRO-01.SS.01.02 Atención social a pacientes que requieren tratamiento TARGA.
								Paciente atendido	Servicio Social	MAPRO-01.SS.01.03 Atención Social a pacientes que se hospitalizan por consultorios.
								Visita Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.02.01 Atención a pacientes de hospitalización
								Informe Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.02.02 Atención social a menores en situación de abandono social.
								Evaluación Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.02.03 Atención social a jóvenes adolescentes.
								Evaluación Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.02.04 Atención social a pacientes víctimas de violencia familiar
								Familiar atendido	Servicio Social	MAPRO-01.SS.02.05 Atención social a familiar por Ración alimentaria.
								Atención Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.02.06 Visita domiciliar.
								Evaluación Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.02.07 Evaluación Socio-económica de pacientes.
								Visita Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.03.01 Atención a pacientes de emergencia.
								Evaluación Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.03.02 Atención social al menor con riesgo social.
								Evaluación Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.03.03 Atención a pacientes NN
								Evaluación Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.03.04 Atención social a paciente indocumentado.
								Evaluación Social	Servicio Social	MAPRO-01.SS.03.05 Atención social a adultos en abandono familiar.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

FICHAS TECNICAS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento	Atención Social en consulta externa	Duración en horas o minutos: 20 min.	Código	MAPRO - 01. SS.01.01
			Versión	V001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficiencia de la atención social de los pacientes en el servicio de Consulta Externa			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 26842- Ley General de Salud Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 			
Definiciones	Soporte Social: Es el apoyo emocional, como amor, confianza y comprensión, así como consejos y ayuda concreta solicitada.			
Siglas	ESSALUD: Seguro Social de Salud del Perú SIS: Seguro Integral de Salud RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Usuario requiere atención social	Interconsulta, paciente solicita atención.		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Usuario solicita atención social.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Entrevistar al usuario y/o familia, definir el tipo de atención que requiere.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Verificar SIS, ingresar al sistema de ESSALUD, RENIEC.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Verificar si paciente es nuevo, aplicar Estudio Social Inicial, si es continuador solicitar archivo el estudio social anterior (vigencia 2 años).	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Si requiere consejería u orientación se procede a	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

	brindarla. Si requiere exoneración, se procederá por categoría social.			
6	Brindar soporte social si hay problemas familiares o sociales.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Programar visita domiciliaria de acuerdo al caso si amerita.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Registrar las atenciones en el Estudio Social y adjuntar a la Historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
9	Registrar datos del paciente y acciones realizadas en el parte diario del servicio y en la hoja HIS.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social

Otros

Procesos

Relacionados

Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.

Anexos

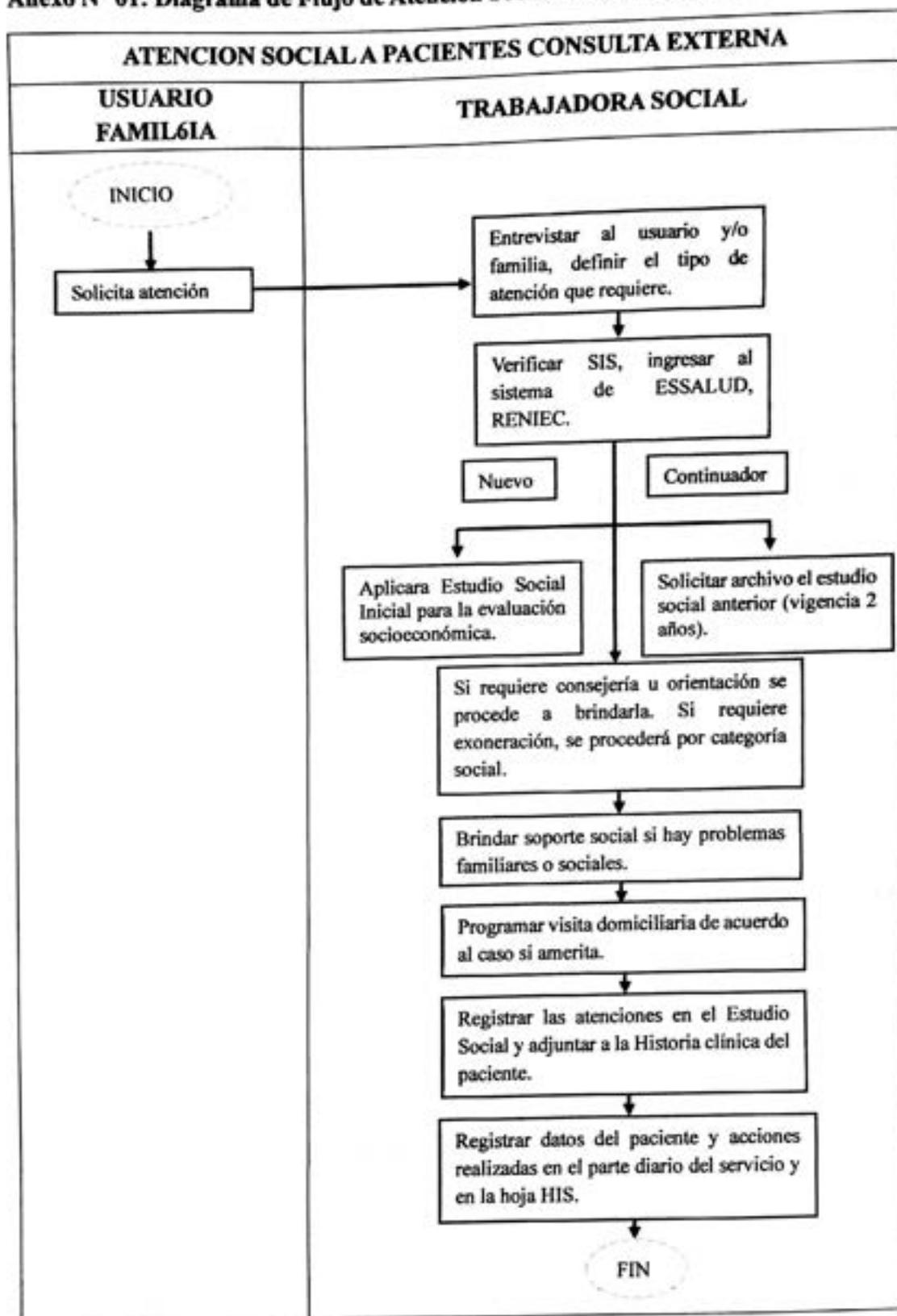
- Flujograma

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social a Pacientes en consulta externa





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a pacientes que requieren tratamiento TARGA	Duración en horas o minutos: 30 min.	Código	MAPRO-01. SS.01.02
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficiencia de la atención social de los pacientes hospitalizados en los servicios de Emergencia.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 • Resolución Ministerial N° 1024-2020-MINSA, que aprueba NTS N° 169-MINSA/2020/DGIE-SP "Norma técnica de Salud de Atención Integral del adulto con infección por el VIH. 			
Definiciones	Estudio Social: Aspectos más importantes de las personas que involucran el medio social donde habitan, trabajan y disfrutan de los espacios en común con el medio ambiente que los rodea.			
Siglas	VIH: Virus de la inmunodeficiencia humana.			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en el Programa VIH	Ficha de evaluación social		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Realizar el estudio Social Inicial y evaluación socioeconómica del paciente como parte del equipo disciplinario de TARGA.	Estudio Social inicial Estudio social según la norma técnica de salud - TARGA	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Trabajadora social realiza su labor exclusivamente en el ambiente asignado a TARGA.	Ambiente del programa	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Seguimiento a pacientes caso sociales.	Seguimiento social	Servicio Social	Trabajadora Social





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL.**

Código:

Versión: 001

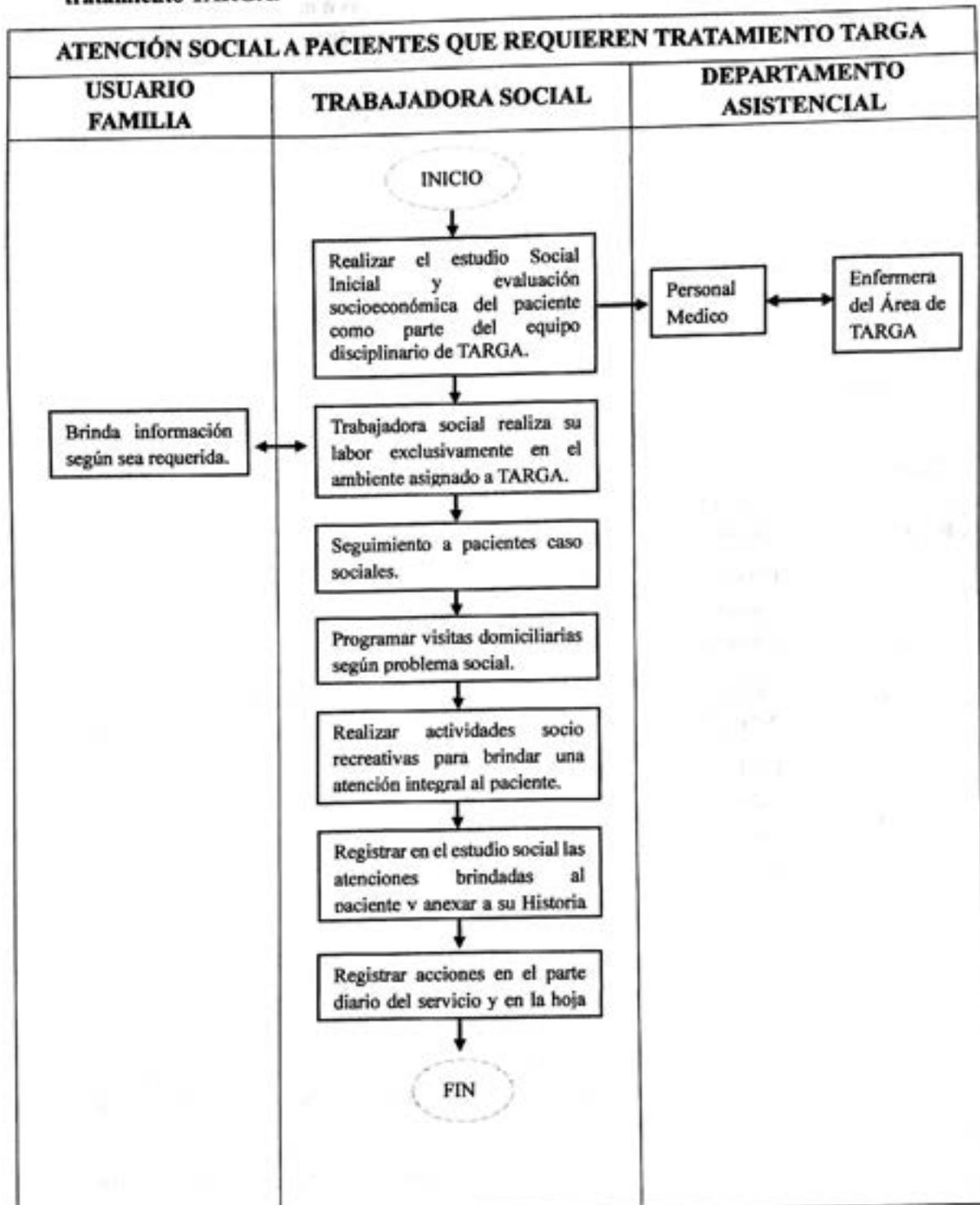
Página:

4	Programar visitas domiciliarias según problema social.	visitas según	Visita domiciliaria	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Realizar actividades socio recreativas para brindar una atención integral al paciente.		Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Registrar en el estudio social las atenciones brindadas al paciente y anexar a su Historia clínica.		Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Registrar acciones en el parte diario del servicio y en la hoja HIS.		Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros					
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.				
Anexos	• Flujograma				
Aprobación					
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica		Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social			
Revisado por:	CPC Yeraldo Usquilano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico			
Aprobado por:	MC Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento			





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social a pacientes que requieren tratamiento TARGA.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención social a pacientes que se hospitalizan por consultorio	Duración en horas o minutos: 20 min.	Código	MAPRO-01. SS.01.03
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Brindar atención oportuna, eficaz y eficiente a pacientes que requieren ser hospitalizados por consultorios externos.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Ley N° 27604- Ley de Emergencia. • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 			
Definiciones	Interconsulta: Es el acto de remitir a un paciente, mediante un parte a otro profesional sanitario, para ofrecerle una atención complementaria.			
Siglas	ESSALUD: Seguro Social de Salud del Perú SIS: Seguro Integral de Salud RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Paciente con orden de hospitalización	Historia clínica		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Evaluar a los pacientes con orden de hospitalización de las diferentes especialidades.	Interconsulta	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Verificar si el paciente es nuevo-aplicar el estudio social, si es continuador verificar su vigencia de 2 años.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Verificar tipo de seguro SIS, ESSALUD, SANIDAD u otros. RENIEC	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Realizar entrevista y evaluar el soporte familiar y los	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

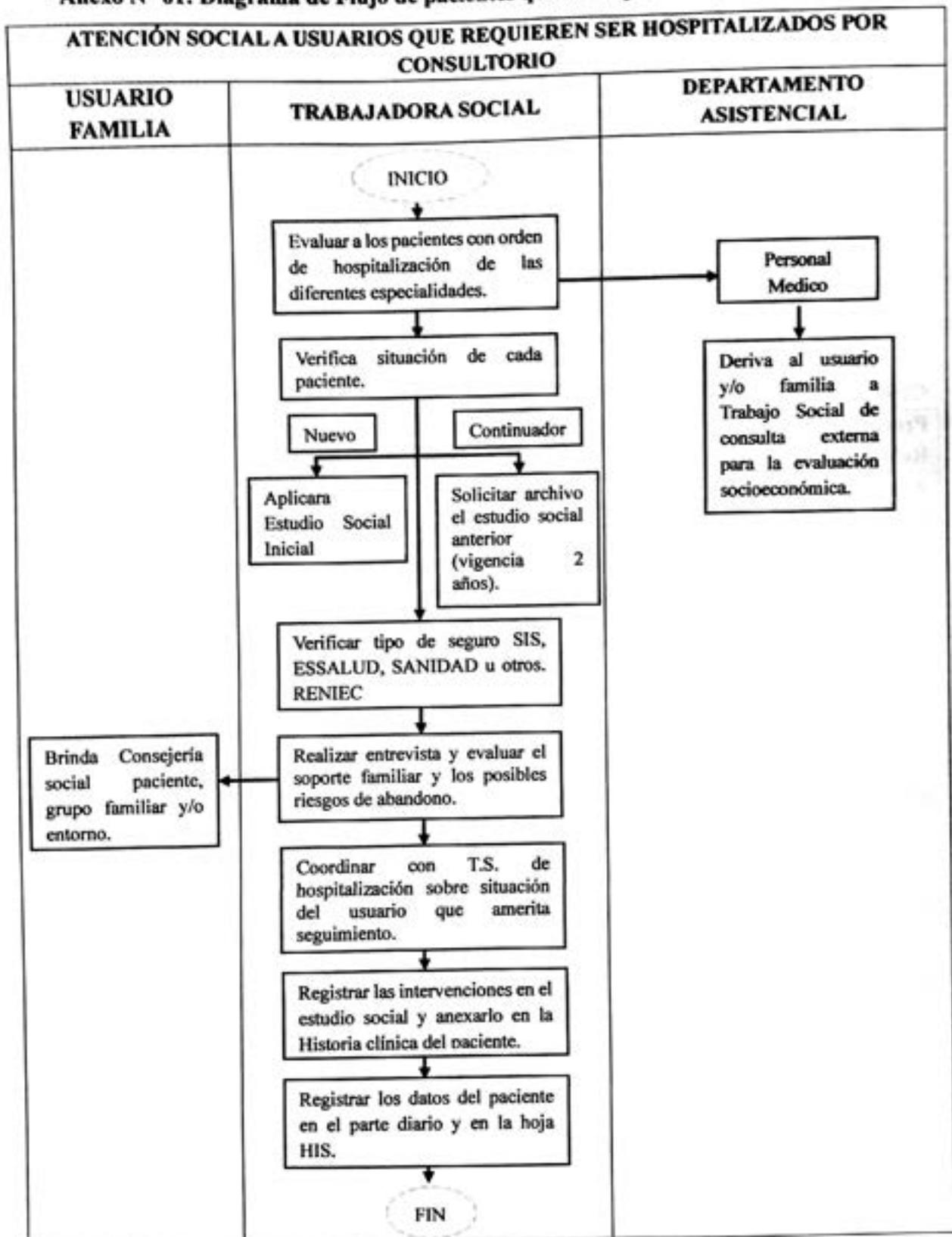
Página:

	posibles riesgos de abandono.			
5	Coordinar con T.S. de hospitalización sobre situación del usuario que amerita seguimiento.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Registrar las intervenciones en el estudio social y anexarlo en la Historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Registrar los datos del paciente en el parte diario y en la hoja HIS.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.			
Anexos	• Flujograma			
	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de pacientes que se hospitalizan por Consultorios.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a pacientes Hospitalización	Duración en horas o minutos: 15 min.	Código	MAPRO-01. SS.02.01
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficiencia de la atención social de los pacientes hospitalizados en los servicios de Pediatría, Neonatología, Medicina, Ginecología, Cirugía y Traumatología.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 26842- Ley General de Salud• Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud• Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657			
Definiciones	Visita domiciliaria: Consiste en acercarse al domicilio de las personas de la comunidad para conocer sus necesidades de salud.			
Siglas				
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en hospitalización	Registro de paciente		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Verificación de ingreso de pacientes nuevos, coordinando con personal de enfermería en diferentes servicios.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Trabajadora Social ubica el Estudio Social generado en Consultorio Externo o Emergencia, para las atenciones sociales correspondiente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Seguimiento a los casos sociales reportados, citando a familiares para completar la atención social.	Registro Citaciones	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

4	Las atenciones sociales deberán ser registradas en el estudio social y/o formato de seguimiento, el mismo que deberá adjuntarse a la Historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Todo paciente hospitalizado desde su ingreso debe contar con su Estudio social, así como los casos sociales con su hoja de seguimiento.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Programar visita domiciliaria de acuerdo al caso si amerita (caso social, escasa participación familiar, exoneraciones, altas no efectivas y/o abandono de paciente).	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Realizar el informe social cuando el caso lo requiera.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	En casos de alta de menores en riesgo, puérperas adolescentes y sus neonatos, deberá citar a los familiares directos, sea padres; en ausencia de los padres pueden ser abuelos, hermanos o tíos del paciente a fin de la elaboración de la carta de compromiso, adjuntando copia de su DNI y de la menor (03 copias).	Carta de compromiso	Servicio Social	Trabajadora Social
9	Se coordina y facilita documento al personal de salud correspondiente para ser adjuntado a la historia clínica.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

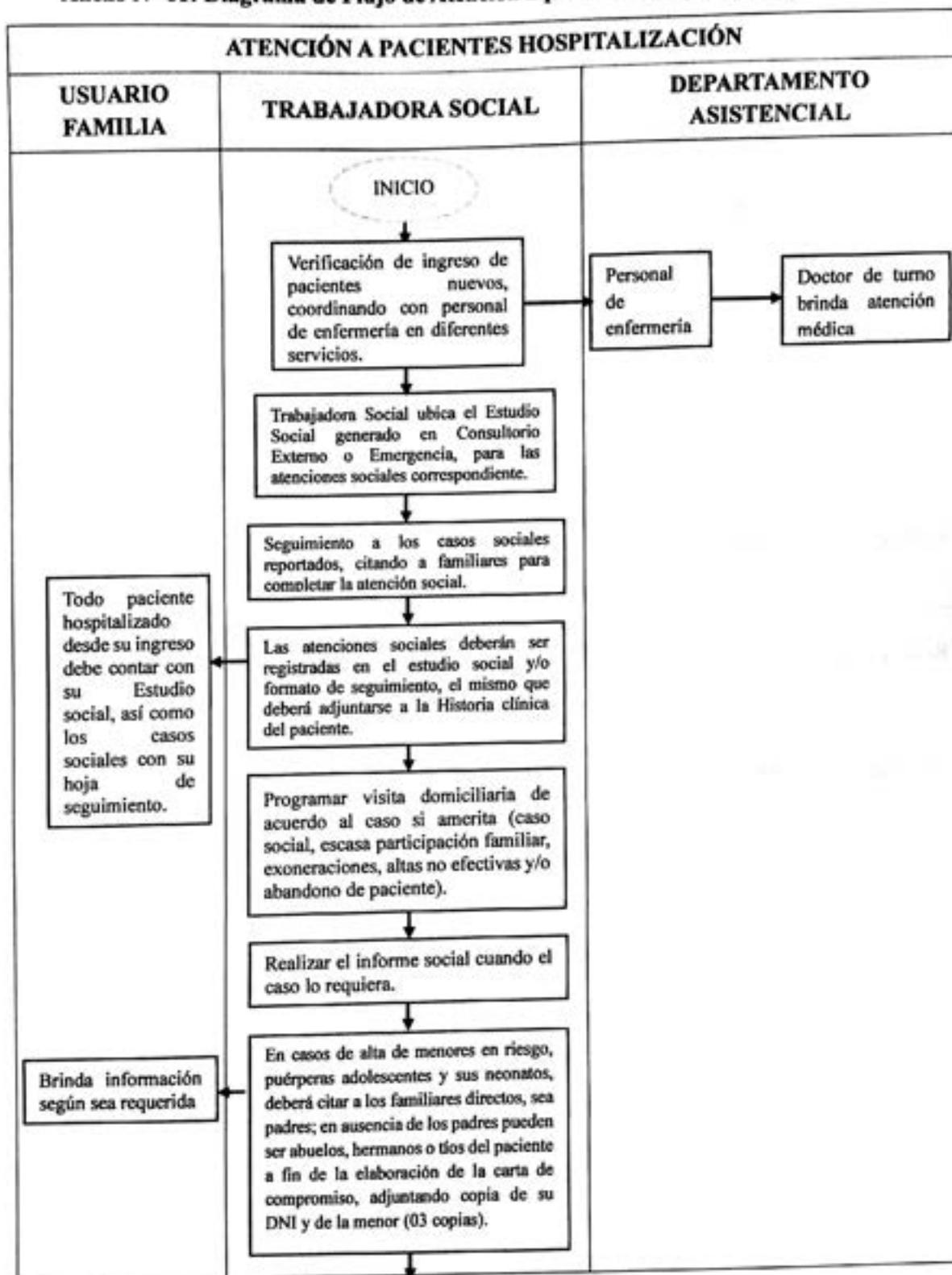
Página:

10	Pacientes a demanda se orienta cancelar y/o exonerar parcialmente acorde su categoría social.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
11	Registrar en el estudio social, acciones realizadas y adjuntar a la historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.			
Anexos	• Flujograma			
Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC. Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención a pacientes Hospitalización



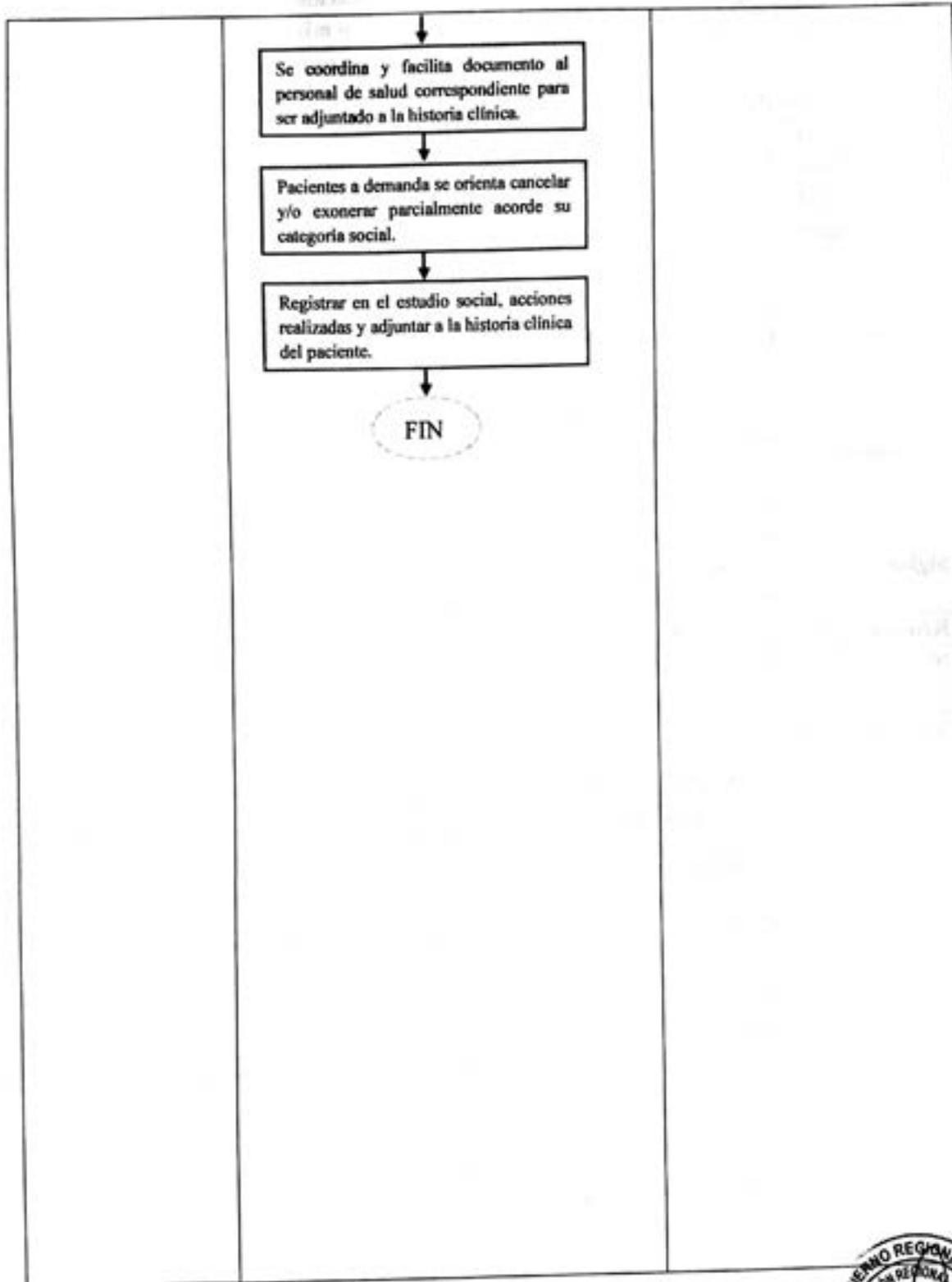


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a menores en situación de abandono social.	Duración en horas o minutos: 30 min.	Código	MAPRO-01. SS.02.02
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficiencia de la atención social a menores en situación de abandono social.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 26842- Ley General de Salud• Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud• Decreto Supremo N° 013-2002-SA- Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657• Código de Menores Ley 13968			
Definiciones	Ficha Social: Instrumento de soporte documental e instrumento de trabajo en el que se registra la información en forma susceptible de ser ordenada. Informe social: Dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el profesional de Trabajo Social.			
Siglas	ESSALUD: Seguro Social de Salud del Perú SIS: Seguro Integral de Salud RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en abandono	Interconsulta		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Identifica situación de menor en emergencia por abandono social, priorizando la atención médica.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Aplicar el estudio social recabando la mayor información posible.	Ficha social	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Ingresa al sistema de RENIEC, verificar si tiene SIS, ESSALUD.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Se reporta el caso vía telefónica a fiscalía de	Informe Social	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

	familia de presunto abandono familiar.			
5	Se comunica a la PNP la situación del paciente en caso amerite.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Se elabora el oficio correspondiente a fiscalía de familia y/o Juzgado de Familia, jefatura lo eleva a la dirección.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Se realiza procedimiento para entrega de menores según coordinaciones con Fiscalía de familia y/o Juzgado de Familia	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Reportar en el estudio social las atenciones realizadas y adjuntar a la Historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social

Otros

Procesos Relacionados Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.

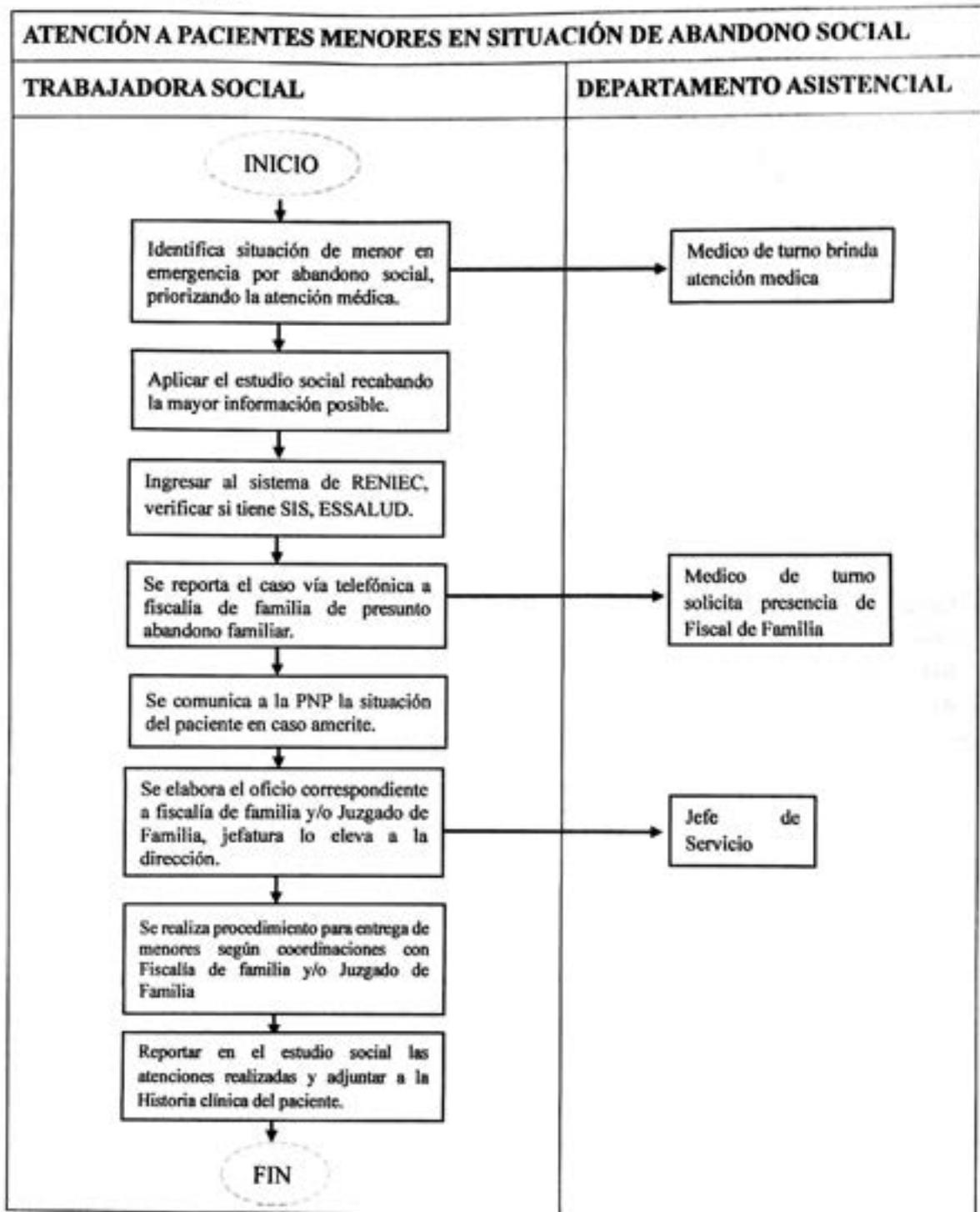
Anexos • Flujograma

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social a menores en situación de abandono social.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a Gestantes adolescentes	Duración en horas o minutos: 15 min.	Código	MAPRO-01. SS.02.03
			Versión	
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento para la atención e intervención social a la gestante adolescente de manera individual y familiar a fin de detectar los factores sociales que favorecen o constituyen un riesgo para la gestante.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 • Norma Técnica de Salud N° 130-2020-MINSA/2017/DGIESP. 			
Definiciones	Embarazo adolescente: Es aquel que se produce cuando una mujer se encuentra en su etapa de pubertad (entre los 10 y los 19 años, según la Organización Mundial de la Salud).			
Siglas				
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en Gestante adolescente	Historia Clínica		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Se realiza el Estudio Social si es Gestante nueva. Si es continuadora se verifica en historia clínica.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Realizar la entrevista con la adolescente, pareja y/o familia, para evaluación familiar.	Registro de entrevista	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Ingresar al sistema de RENIEC, verificar si tiene SIS, ESSALUD.			
4	Se reportará caso vía telefónica a Fiscalía de Familia y se emitirá el oficio	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL.**

Código:

Versión: 001

Página:

	correspondiente para que se eleve a la Dirección.			
5	Programar visita domiciliaria: a Gestantes menores (caso social) en Consulta externa y en Hospitalización	Registro de visita	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Brindar soporte social si hay problemas familiares, asesoramiento y apoyo en aspectos legales y sociales.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Comunicar a Fiscalía y seguir estrictamente las disposiciones del funcionario legal.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Al alta médica se redactará Carta de Compromiso a familiar directo, adjuntando documento de identidad que acrediten el vínculo, que rubricará y su huella digital.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
9	Registrar la intervención social en el Estudio Social y anexar a la historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social

Otros

Procesos Relacionados Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.

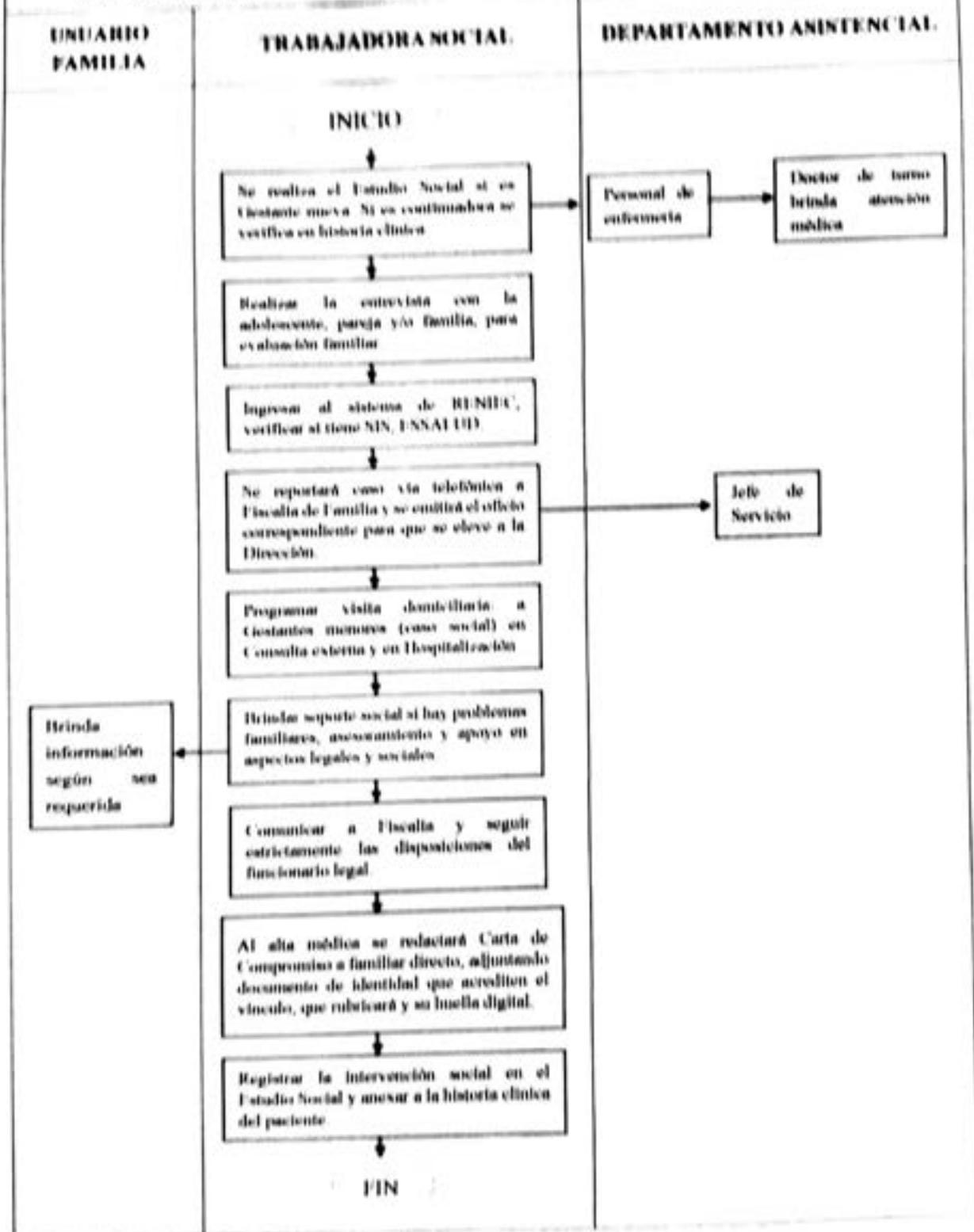
Anexos • Flujograma

Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC. Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención a pacientes Gestantes Adolescentes





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:
Versión: 001
Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a pacientes víctimas de violencia familiar	Duración en horas o minutos: 30 min.	Código	MAPRO-01. SS.02.04
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento para la atención e intervención social a paciente víctimas de violencia familiar en emergencia.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Decreto Supremo N° 013-2002-SA- Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 • Ley N° 26260- Ley de Protección frente a la violencia Familiar. • Norma Técnica de Salud N° 164 – MINSA/2020/DGIESP-Para el cuidado integral de Mujeres e integrantes del grupo familiar afectados por violencia sexual. 			
Definiciones	Riesgo Social: Incluyen la enfermedad, la pobreza en la vejez y el desempleo.			
Siglas	CIE 10: Clasificación internacional de enfermedades con codificación CEM: Centro de Emergencia Mujer. MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en violencia familiar	Ficha de riesgo social		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	T. Social de turno, procederá a dar apertura al Estudio Social si es paciente Nuevo, si es continuador coordinara con archivo su E. Social. Priorizando la atención Medica y dando las facilidades de la atención.	Interconsulta	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Ingresa al Sistema ESSALUD, verifica si tiene SIS, RENIEC.	Ficha de evaluación social	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Si usuario está afiliado al SIS atender con hoja FUA.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

	Si el Usuario cuenta con otro tipo de seguro, la atención es gratuita por corresponderle por ley N°26260 Violencia Familiar			
4	Brindar orientación social y legal a persona afectada si es adulto, y a familiares si es menor de edad. identificando los factores de riesgo social, así como factores protectores	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Comunica caso a la PNP y vía telefónica a Fiscalía de Familia.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Brindar las facilidades al funcionario del Ministerio Publico o al personal de la PNP para su intervención.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Realizar visita domiciliaria de acuerdo al caso si amerita.	Registro de visita	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Emitir informe social según el caso.	Informe social	Servicio Social	Trabajadora Social
9	Si es necesario coordinar con el Centro de Emergencias Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
10	En caso se hospitalice, reportar el caso a Trabajadora Social de hospitalización.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
11	Registrar actividades realizadas en el Estudio Social y/o seguimiento, y anexar a la historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL.

Código:

Versión: 001

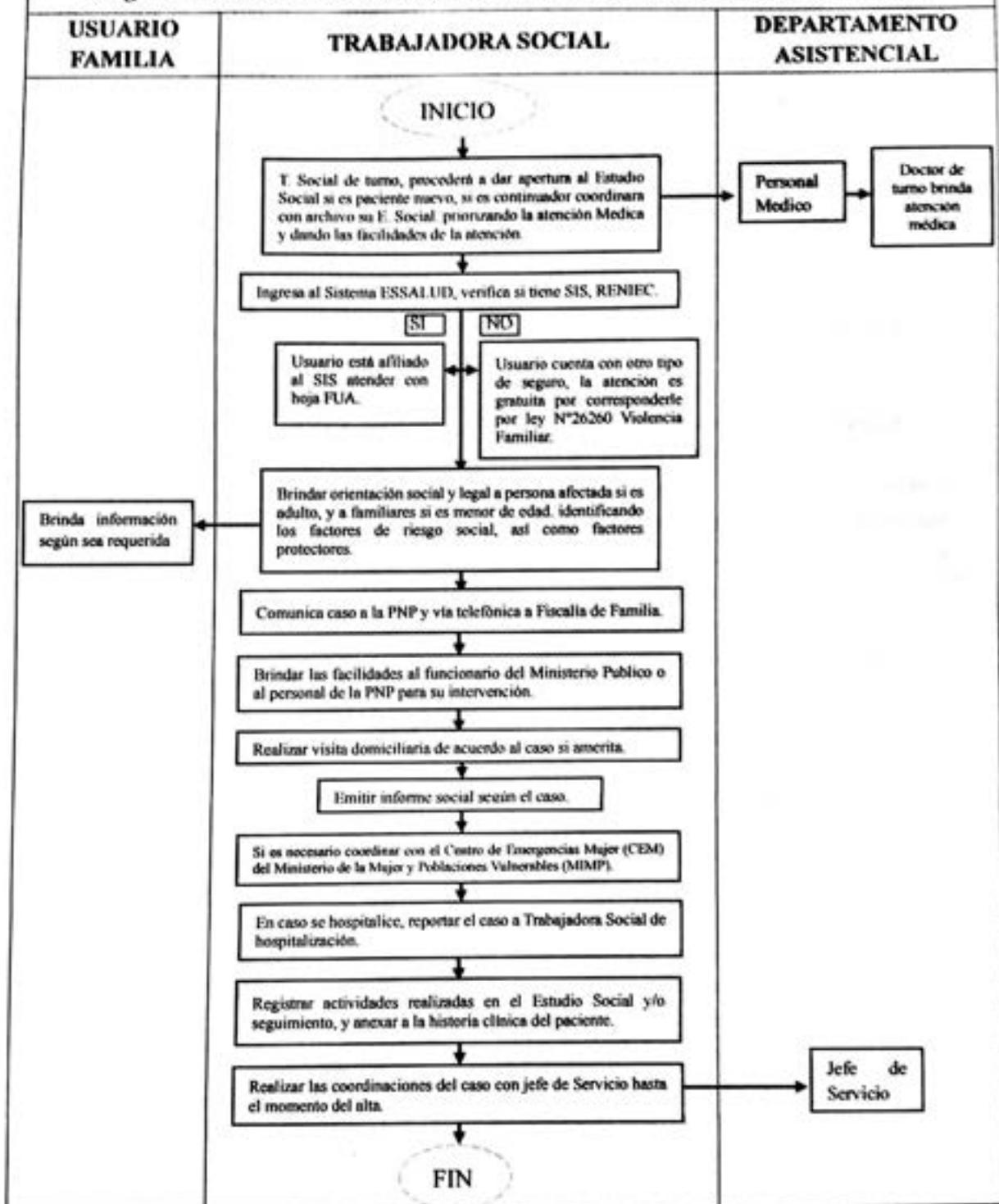
Página:

12	Realizar las coordinaciones del caso con jefe de Servicio hasta el momento del alta.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.			
Anexos	• Flujograma			
Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Diagrama: ATENCIÓN A PACIENTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DE SERVICIO SOCIAL.	Código:
		Versión: 001
		Página:

Nombre del Procedimiento	Atención a familiar por Apoyo Alimentario.	Duración en horas o minutos: 15 min.	Código	MAPRO-01. SS.02.05
			Versión	
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficacia y eficiencia de atención de alimentación al familiar de los usuarios que lo requieran.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 			
Definiciones	Historia Clínica: Documento donde se recoge la información que procede de la práctica clínica relativa a un paciente y donde se mencionan todos los procesos a los que ha sido sometido.			
Siglas	DNI: Documento Nacional de Identidad.			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Familiar de paciente hospitalizado en situación de pobreza.	Historia Clínica.		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Coordinación con personal de enfermería por casos sociales que ameriten ración alimentaria.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Entrevistar a familiar para identificación de la necesidad.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
3	En razón a evaluación socio económica y/o captación de casos sociales, se solicitará apoyo alimentario para familiar directo del paciente.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

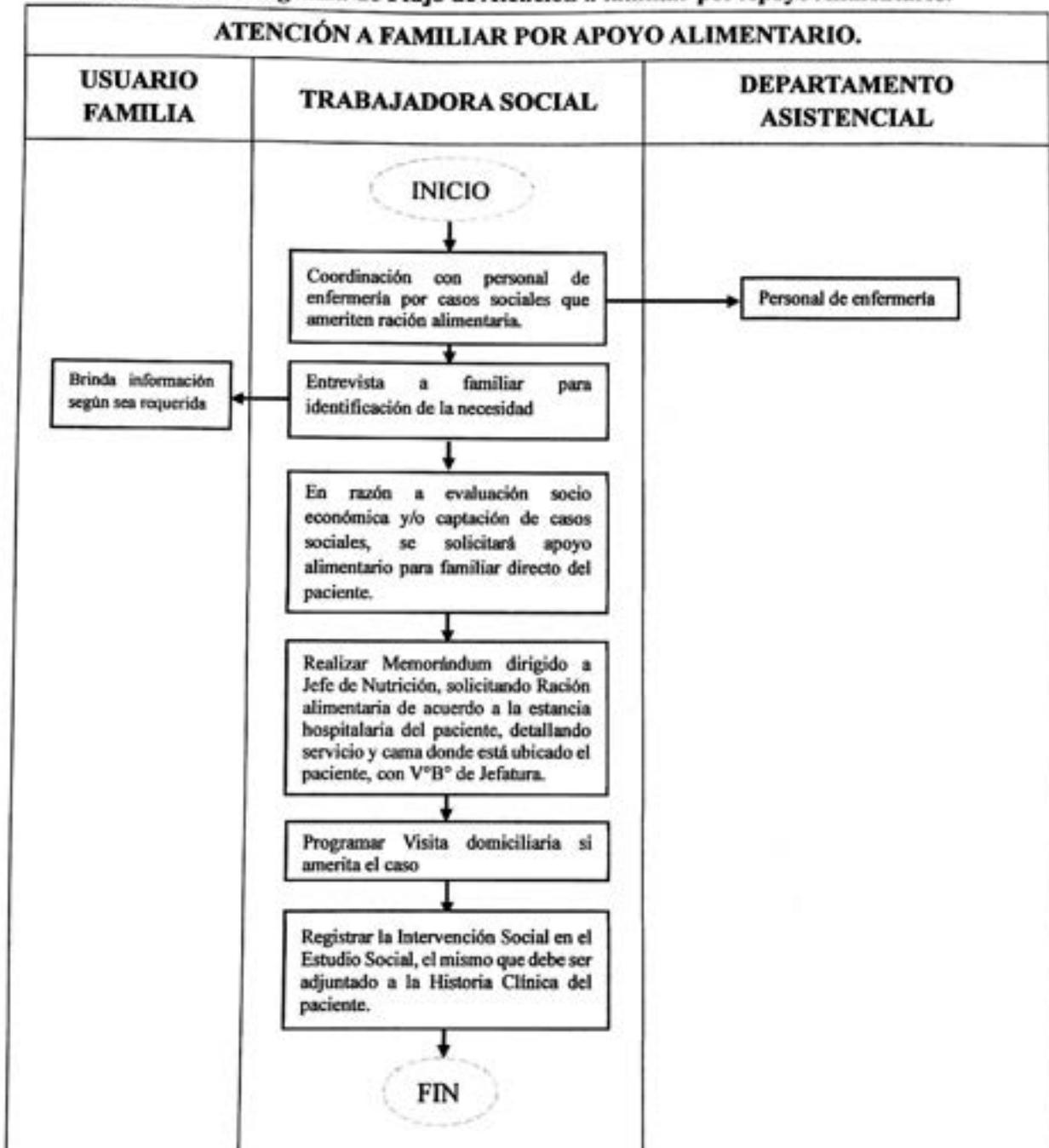
4	Realizar Memorándum dirigido a Jefe de Nutrición, solicitando Ración alimentaria de acuerdo a la estancia hospitalaria del paciente, detallando servicio y cama donde está ubicado el paciente, con V°B° de Jefatura.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Programar Visita domiciliaria si amerita el caso	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Registrar la Intervención Social en el Estudio Social, el mismo que debe ser adjuntado a la Historia Clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.			
Anexos	• Flujograma			

Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención a familiar por Apoyo Alimentario.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Visita domiciliaria	Duración en horas o minutos: 60 min.	Código	MAPRO-01. SS.02.06
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficacia y eficiencia de visitas domiciliarias de los usuarios que lo requieran.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 26842- Ley General de Salud• Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud• Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657			
Definiciones	Educación social: Intervención social que, a través de una metodología pedagógica, promueve el bienestar y la integración social, especialmente de los grupos más vulnerables de la sociedad.			
Siglas				
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en problema social	Historia Clínica		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Establecer requerimiento o recibir indicación de visita domiciliaria.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Programar y solicitar el apoyo institucional (área de servicios generales) para facilitar una unidad de transporte y realizar la visita.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Entrevistar a familiar para identificación de la necesidad.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Conocer y ubicar el domicilio del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Acudir a la visita domiciliaria llevando consigo, la documentación	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

	técnica relacionada con el caso en curso.			
6	Establecer los primeros contactos mediante la entrevista, observación y educación social, al grupo familiar y/o entorno.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Revisar y analizar la información de la visita domiciliaria y realiza el informe correspondiente.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Adjuntar el Informe de Visita en el Estudio Social y adjuntar a la Historia Clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
9	Registrar la visita domiciliaria en el cuaderno respectivo, así como en el parte diario.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social

Otros

Procesos

Relacionados

Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.

Anexos

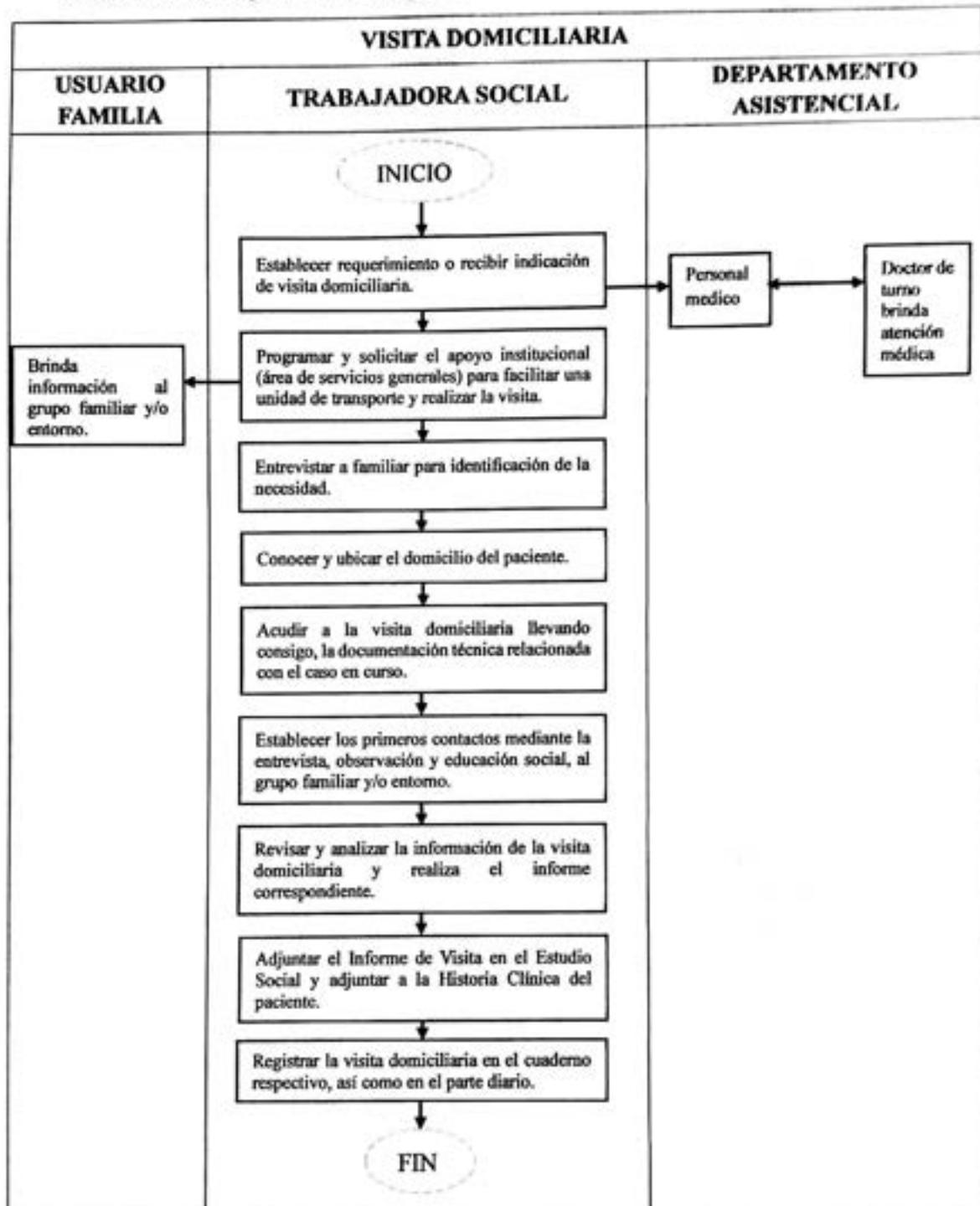
- Flujograma

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC. Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Visita domiciliaria



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DE SERVICIO SOCIAL	Código:
		Versión: 001
		Página:

Nombre del Procedimiento	Evaluación socio económica de pacientes	Duración en horas o minutos: 20 min.	Código	MAPRO-01. SS.02.07
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Proceso de estudio e investigación de la situación económica del usuario y su familia con el objetivo de determinar la ayuda en costos parciales y/o totales a usuario, calificado pobreza y pobreza extrema.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Ley N° 27604- Ley de Emergencia • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 			
Definiciones	<p>Pobreza: Una persona se encuentra en situación de pobreza cuando tiene al menos una carencia social (en los seis indicadores de rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la alimentación) y su ingreso es suficiente para adquirir los bienes y servicios.</p> <p>Indigente: Es aquella situación en la que se encuentra una persona o grupo de personas que no pueden satisfacer sus necesidades básicas, es decir que se ubican por debajo de la línea de pobreza.</p> <p>Exoneración: Es el apoyo económico de la Trabajadora Social, quien otorga al Usuario de menores recursos económicos con la finalidad de contribuir con el apoyo al diagnóstico médico en beneficio de su salud. Dicha exoneración está sustentada en el estudio social económico del usuario.</p>			
Siglas	<p>ESSALUD: Seguro Social de Salud del Perú</p> <p>SIS: Seguro Integral de Salud</p> <p>RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil</p>			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en problema social	Historia Clínica		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Usuario solicita atención socioeconómica para atención correspondiente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

2	Se verifica en el Galeno: Si es paciente Nuevo, se aplica el Estudio Social. Si es continuador se solicita archivo el estudio Social (Validez 2 años).	Registro	Oficina de Estadística e Informática	Trabajadora Social
3	Verificar si es beneficiario de algún tipo de seguro: SIS-ESSALUD, otros. RENIEC.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Si el paciente tiene SIS, se orienta atenciones por SIS	Ficha de evaluación	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Paciente a DEMANDA se determina el diagnóstico socioeconómico, según tabla de calificación como No pobre- Pobre Reciente - Pobre Coyuntural- Pobreza extrema.	Ficha de evaluación	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Programar Visita domiciliaria de acuerdo al caso si amerita.	Registro de visita	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Orientar al usuario, familiar y/o responsable que lo conduce y asigna el % de descuento según los parámetros e indicadores establecidos, el tipo de apoyo a otorgar.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Digitar la exoneración en el sistema Informático SIS- Galen Plus y se	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

	adjunta a la liquidación la boleta de exoneración, para el pago en caja.			
9	Familiar se apersona a caja a realizar el canje respectivo (exoneración parcia o total) de pago.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
10	En caso no le corresponda exoneración, se orienta en el trámite que este requiera.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
11	La exoneración debe registrarse en el estudio Social y en el cuaderno de exoneraciones, donde el usuario o familiar rubricara su firma por el monto beneficiado.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social

Otros

**Procesos
Relacionados**

Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.

Anexos

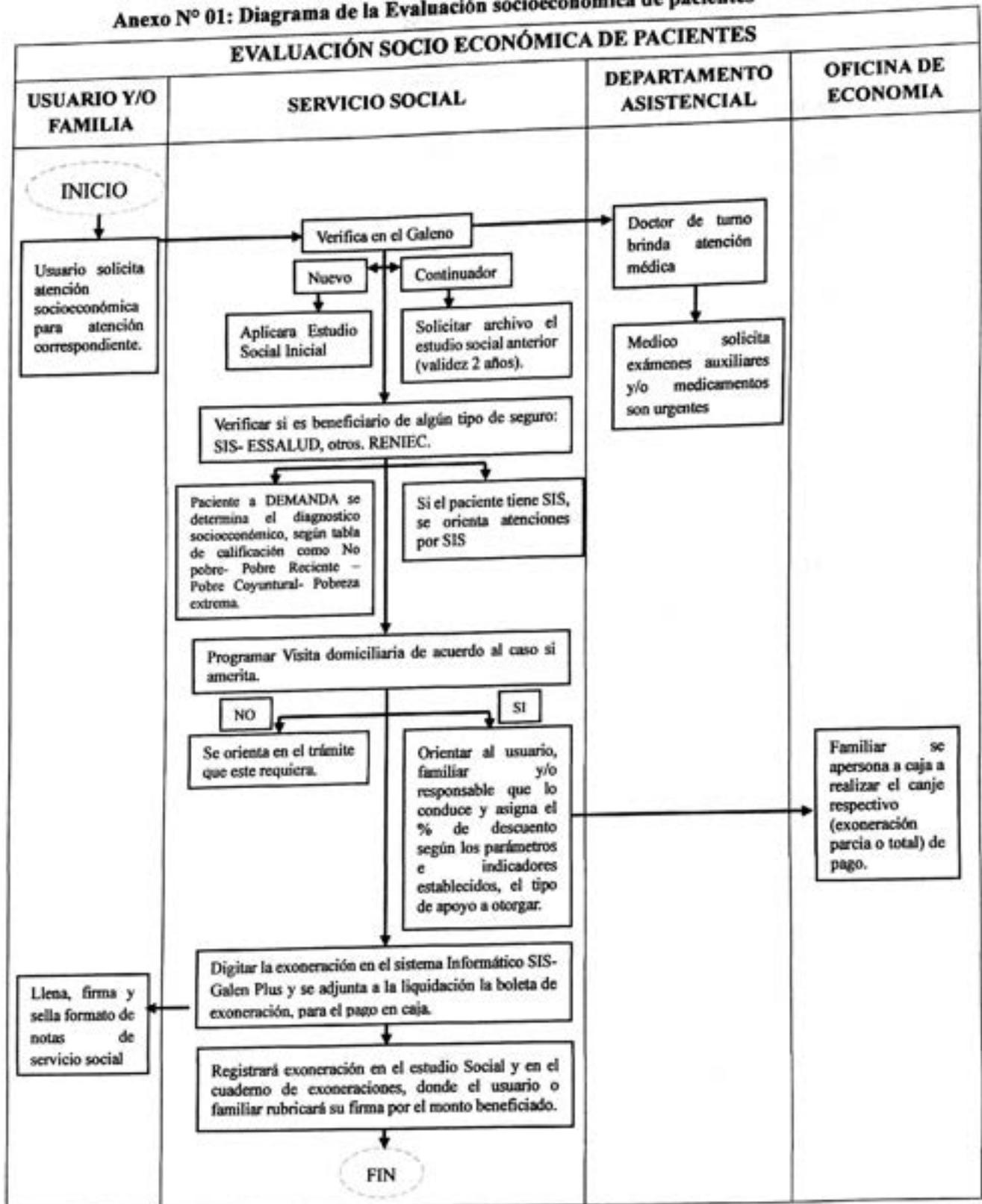
- Flujograma

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de la Evaluación socioeconómica de pacientes





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a pacientes en Emergencia	Duración en horas o minutos: 25 min.	Código	MAPRO-01. SS.03.01
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficiencia de la atención social de los pacientes en el servicio de Emergencia.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 26842- Ley General de Salud• Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud• Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657			
Definiciones	Situación social: Se vincula a la posición que ocupa una persona en la sociedad.			
Siglas	ESSALUD: Seguro Social de Salud del Perú SIS: Seguro Integral de Salud RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en emergencia	Registro de paciente		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Entrevista Social a la demanda de pacientes y/o familiares que requieren atención Social en emergencia.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Se verifica en el Galeno: Si es paciente Nuevo, se aplica el Estudio Social. Si es continuador se solicita archivo el estudio Social (Validez 2 años).	Registro	Oficina de Estadística e Informática	Trabajadora Social
3	Verificar si es beneficiario de algún tipo de seguro: SIS, ESSALUD, RENIEC.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

4	En caso no cuente con ningún tipo de seguro, se deriva a oficina de seguros, por posibilidad de afiliación, portando su documento de identidad.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Se brindará cuenta pendiente en caso requiera, por Ley de Emergencia.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Todo paciente que pase a observación de emergencia o la UCI, debe contar con Estudio Social en su historia de emergencia.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Paciente que requiere pasar a hospitalización debe contar con Estudio Social, adjuntado a su historia clínica.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Brindar soporte social si hay problemas familiares o sociales.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
9	Programar visita domiciliaria de acuerdo al caso si amerita.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
10	Producida el alta del paciente de observación o de los tópicos, donde los familiares soliciten apoyo se procederá acorde a la categoría social.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
11	Aplicar procedimiento para entrega de menores de edad en el momento de alta, si hubiera pacientes en observación con esta característica.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

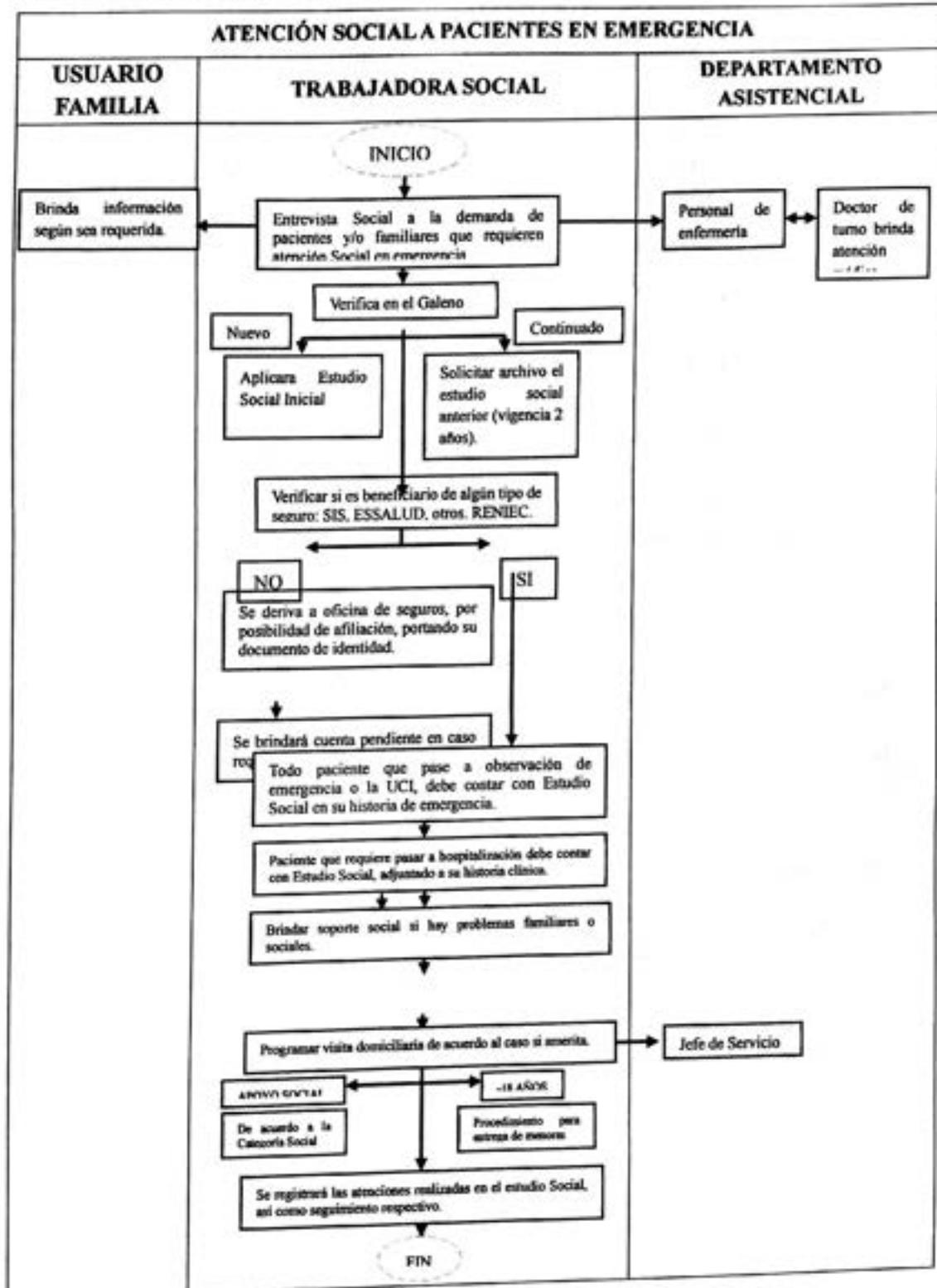
12	Se registrará las atenciones realizadas en el estudio Social, así como seguimiento respectivo.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.			
Anexo	Flujograma			

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC. Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social a pacientes en Emergencia



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DE SERVICIO SOCIAL	Código:
		Versión: 001
		Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social al menor con riesgo social	Duración en horas o minutos: 15 min.	Código	MAPRO-01. SS.03.02
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficiencia de la atención social de los menores en situación de abandono social.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 • Código de Menores Ley 13968. 			
Definiciones	<p>Riesgo social: Es la posibilidad de que una persona sufra un daño que tiene su origen en una causa social. Esto quiere decir que el riesgo social depende de las condiciones del entorno que rodea al individuo.</p> <p>Fiscalía de familia: Encargados de intervenir en los temas relacionados con familia, niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Casa hogar: Centro asistencial que tiene por objetivo brindar servicios asistenciales a niñas, niños y adolescentes en condiciones de orfandad, abandono, maltrato familiar.</p>			
Siglas	<p>ESSALUD: Seguro Social de Salud del Perú</p> <p>SIS: Seguro Integral de Salud</p> <p>RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil</p>			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse en riesgo social	Ficha de riesgo social		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Identificar y aplicar el Estudio Social identificando los factores de riesgo social del menor.	Ficha	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Ingresar al sistema de ESSALUD, verifica si tiene SIS, RENIEC.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

3	Coordinar con medico de turno para solicitar presencia de Fiscal de Familia, cumpliendo las disposiciones que deja Fiscalía, el acta fiscal (copia) se inserta en la historia clínica para conocimiento de los profesionales.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Identificar y citar familiares directos para entrevista.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Brindar soporte social si hay problemas familiares o sociales.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Realizar seguimiento de caso, registrar intervención profesional en el Estudio Social y anexar en la Historia clínica.	Registro de seguimiento	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Elaborar el oficio correspondiente a la Fiscalía e informar el hecho a la Jefatura de Servicio Social.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Programar visita domiciliaria de acuerdo al caso si amerita.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
9	Aplicar procedimiento para entrega de menores según coordinaciones con Fiscalía de Familia.	Carta de Compromiso	Servicio Social	Trabajadora Social
10	Se registrará las atenciones realizadas en el estudio Social, así como seguimiento respectivo.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.			
Anexos	• Flujograma			





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Revisado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC. Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





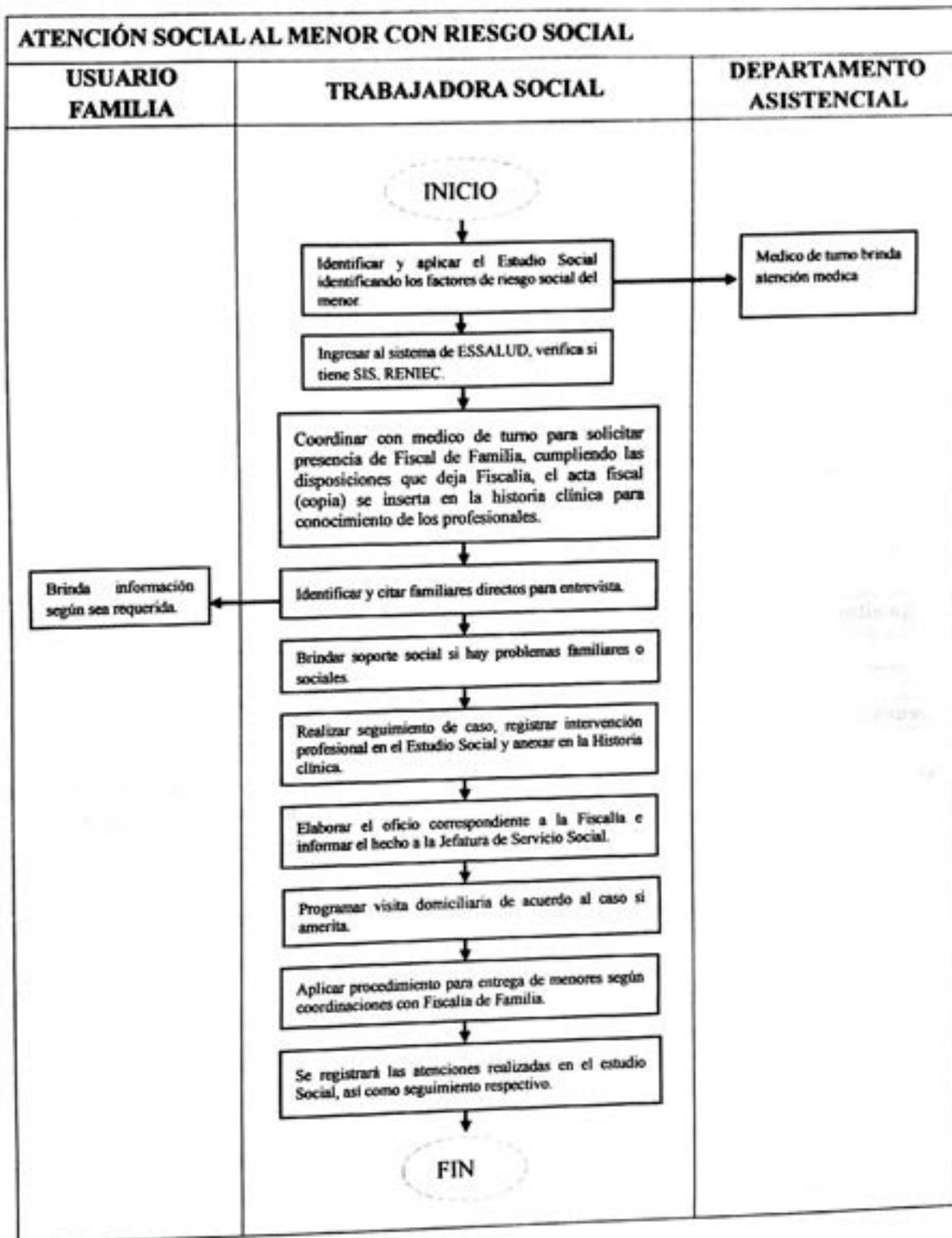
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social al menor con riesgo social





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a paciente NN	Duración en horas o minutos: 20 min.	Código	MAPRO-01. SS.03.03
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Realizar la atención social y la evaluación del paciente.			
Alcance del Procedimiento	Personal de la Oficina de Servicio Social y personal involucrado en la atención del paciente.			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 • Ley N° 27658 Ley Marco de la Modernización Estado • Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General 			
Definiciones	Triage: Servicio de Clasificación y selección de pacientes, según prioridad de atención.			
Siglas	NN: Paciente sin identificación, se desconoce el nombre TV: Televisión RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse como NN	Historia Clínica		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Ingresa el paciente a emergencia como NN. Se le apertura Estudio Social con los datos de quien lo ingresa /PNP, Serenazgo, Bomberos y/o responsable del accidente de tránsito), brindando cta. Pte. de pago, hasta identificar al paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Con los datos obtenidos y en coordinación con el Área de comunicaciones se realizará la difusión por los medios de comunicación.	Interconsulta	Área de Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

3	De tener indicios y/o obtenerse la dirección del paciente se efectuará la visita domiciliaria, para la ubicación de familiares. Previa coordinación con Jefe de guardia.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Trabajadora Social ingresara al sistema RENIEC, desde el primer dato obtenido cuantas veces sea necesario. De llegar a obtener la información positiva, se imprimirá el Formato C4, que se adjuntará al Estudio Social., como seguimiento respectivo.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	De continuar la situación de NN se coordinará con la Región Policial DEPINCRI la identificación del paciente a través de las huellas dactilares.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Hacer el seguimiento de caso, registrando en la hoja de Estudio Social.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Informar el hecho a la jefatura del Servicio Social.	Formato	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Producida el Alta Médica, si el paciente NN y/o abandonado no Adolece de ninguna enfermedad mental se coordinará con alguna institución benéfica o albergue (si es tercera edad) para que sea derivado.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
9	De ser recibido en alguna Institución al no haberse llegado a identificar al paciente o no haber ubicado a familiares del mismo, se procederá a exonerar la cuenta del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
10	Si el paciente fallece se deberá informar a la Fiscalía Penal de turno, a fin de que se proceda de acuerdo a ley.	Registro de vista	Servicio Social	Trabajadora Social





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL**

Código:

Versión: 001

Página:

11	Toda información verbal y acciones realizadas deberán ser registradas en el seguimiento del Estudio Social, así como los resultados de las gestiones efectuadas.	Ficha de estudio social	Servicio Social	Trabajadora Social
-----------	--	-------------------------	-----------------	--------------------

Otros

Procesos

Relacionados

Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.

Anexos

- Flujograma

Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Elaborado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC. Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social a paciente NN





Nombre del Procedimiento	Atención Social al paciente indocumentado	Duración en horas o minutos: 20 min.	Código	MAPRO-01. SS.03.04
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Brindar atención inmediata al apaciente indocumentado para ser atendido en los servicios que presta la institución.			
Alcance del Procedimiento	Personal de la Oficina de Servicio Social y personal involucrado en la atención del paciente.			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842- Ley General de Salud • Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud • Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657 • Ley N° 27658 Ley Marco de la Modernización Estado • Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General 			
Definiciones	Evaluación socio económica: Analiza la relación entre el consumo de recursos (costes) y las consecuencias (resultados) producidas con cada una de las alternativas para poder compararlas.			
Siglas				
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Encontrarse sin documento de identidad	Historia Clínica		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Paciente ingresa a emergencia. Admisión ingresa al sistema con los datos facilitados como indocumentado.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	Se entrevista al paciente y/o familiar.	Registro de entrevista	Área de Servicio Social	Trabajadora Social
3	Realizar aplicación del Estudio Social con fines de evaluación socioeconómica y categorización.	Ficha evaluación social	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Realizar orientación social y coordinaciones interinstitucionales a fin de gestionar el documento de identidad.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
5	Programar visita domiciliaria de acuerdo al caso si amerita.	Registro de visita	Servicio Social	Trabajadora Social



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

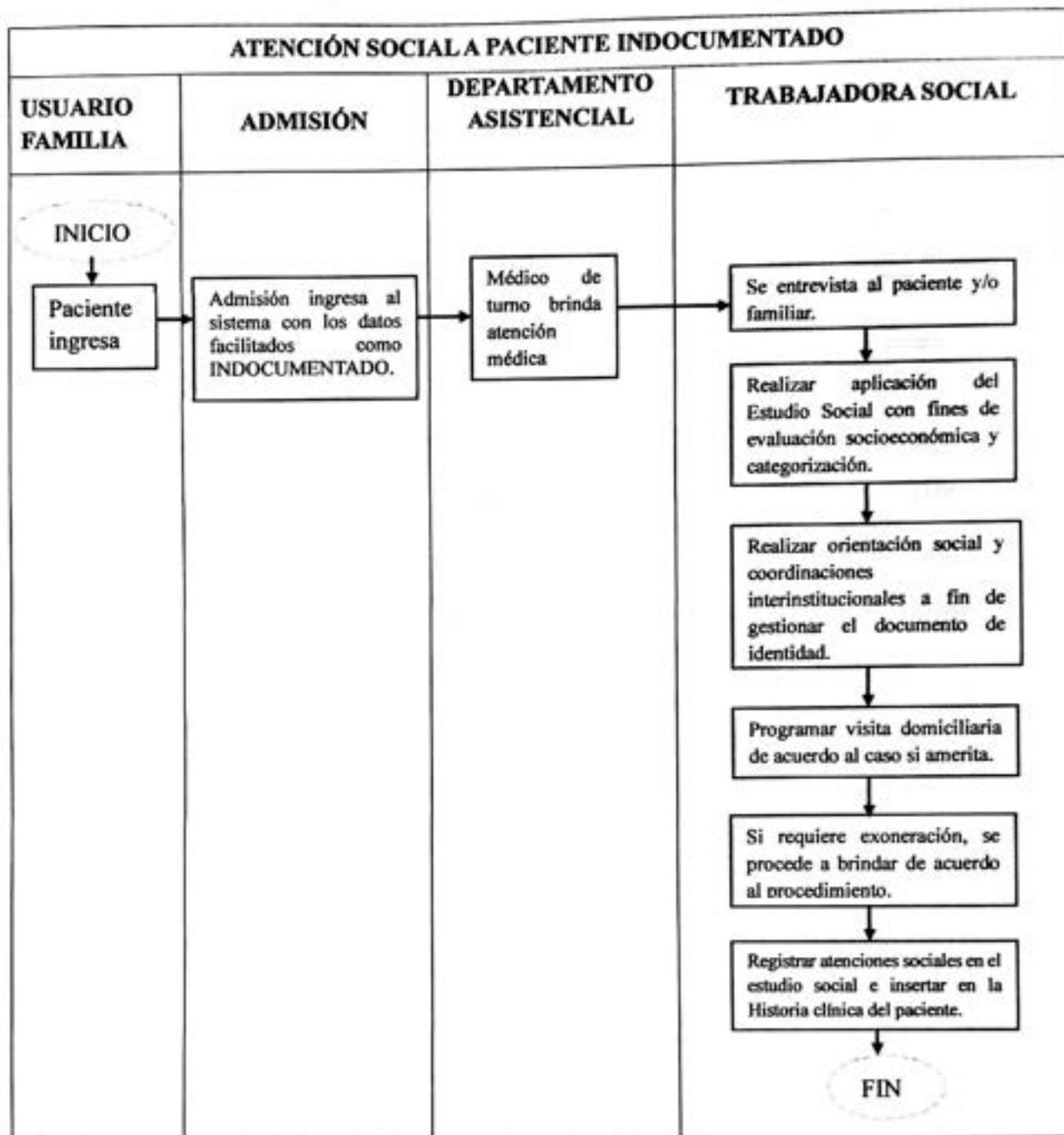
Página:

6	Si requiere exoneración, se procede a brindar de acuerdo al procedimiento.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
7	Registrar atenciones sociales en el estudio social e insertar en la Historia clínica del paciente.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
8	Paciente atendido.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados	Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.			
Anexos	• Flujograma			

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Elaborado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		



Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social a paciente indocumentado





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

Nombre del Procedimiento	Atención Social a adultos en abandono familiar	Duración en horas o minutos: 20 min.	Código	MAPRO-01. SS.04.05
			Versión	001
Datos Generales del Procedimiento				
Objetivo del Procedimiento	Lograr la eficiencia de la atención social de los pacientes en emergencia y hospitalizados.			
Alcance del Procedimiento	Oficina de Servicio Social.			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 26842- Ley General de Salud• Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud• Decreto Supremo N° 013-2002-SA-Aprueba Reglamento de la Ley N° 27657			
Definiciones	Abandono Familiar: Se produce cuando un adulto deja de lado, niega o ignora sus responsabilidades clave.			
Siglas	PNP: Policía nacional del Perú.			
Requisitos para iniciar un procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
1	Adulto en abandono familiar	Ficha de riesgo social		
Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
1	Coordinar con personal de enfermería, si el paciente adulto cuenta con soporte familiar y cumple con el tratamiento respectivo.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
2	De no cumplir con el requerimiento médico y no contar con participación familiar se citará a familiares para consejería social.	Citación	Servicio Social	Trabajadora Social
3	Verificar situación de presunción de abandono, iniciando la investigación del caso con finalidad de ubicar a familiares.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
4	Al no acudir la familia a la segunda citación, la Trabajadora Social programara y realizara Visita Domiciliaria.	Registro de visita	Servicio Social	Trabajadora Social





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)
DE SERVICIO SOCIAL

Código:

Versión: 001

Página:

5	Ubicar la familia, realizar la consejería Social a fin de fortalecer el soporte familiar.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
6	Al no acudir la familia por el tratamiento y/o alta prolongada, habiendo dejado citaciones y realizada visita domiciliaria se procederá a llamar al Fiscal de Prevención del Delito de Turno y/o de Familia.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
8	En caso no sea positiva la intervención del Fiscal, la Trabajadora Social coordinara con Asesoría Jurídica del HSJB, por corresponderle.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
9	De continuar la situación de abandono Trabajadora Social coordinar con Institución benéfica o Albergue para que sea derivado.	Informe	Servicio Social	Trabajadora Social
10	Registrar acciones realizadas en el estudio social y anexar en la Historia Clínica.	Registro	Servicio Social	Trabajadora Social
Otros				
Procesos Relacionados		Protección, rehabilitación y recuperación de la salud.		
Anexos		• Flujograma		

	Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Liliana Huapalla Chieng	Servicio Social		
Elaborado por:	CPC: Yeralsito Usquiano Paredes	Oficina de Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	MC.Carmen Sánchez Veintimilla.	Departamento de Apoyo al Tratamiento		





Anexo N° 01: Diagrama de Flujo de Atención Social a adultos en abandono familiar

