



Resolución Directoral

San Juan de Miraflores, 12 MAR. 2015

VISTO:

El MEMORANDO N° 083-2015-HMA-OEPE, de fecha 26 de febrero del 2015, mediante el cual la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, solicita la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, y la Opinión N° 040-2015-HMA-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 26842 se promulga la Ley General de Salud;

Que, mediante Ley N° 27657 se promulga la Ley del Ministerio de Salud y mediante Decreto Supremo N° 013-2002-SA se aprueba su Reglamento;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital María Auxiliadora, establece que una de las atribuciones del Director General entre otros, es organizar el funcionamiento del Hospital para el logro de sus objetivos en cuyas estructuras orgánicas se encuentran el Departamento de Consulta Externa y Hospitalización;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA, y Resolución Ministerial N° 317-2009/MINSA, se aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02: Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, cuyos objetivos son establecer las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, revisión y modificación entre otros del Manual de Procesos y Procedimientos de las entidades comprendidas en el alcance de la Directiva;

Que, mediante Resolución Directoral 547-2012-HMA-DG, se aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización del Hospital María Auxiliadora;

Que, mediante Resolución Directoral 618-2014-HMA-DG, se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización del Hospital María Auxiliadora;

Que, el "Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización del Hospital María Auxiliadora", el cual tiene como objetivos a) Gestionar y orientar a toda la organización basándose en la interrelación de procesos mediante vínculos causa - efecto y siguiendo una metodología uniforme para cumplir con la misión y objetivos institucionales establecidos contribuyendo así conjuntamente a ejercer un mayor control sobre los resultados de las actividades realizadas, b) Incrementar la eficiencia y eficacia, reducir costos, mejorar la calidad de los servicios, reducir los tiempos de su prestación, definiendo objetivos en términos de una mejor atención a los usuarios internos y externos del hospital, c) Reducción y eliminación de actividades sin valor añadido a través de la reducción de etapas y tiempos de ciclo de la actividades, que permita la ampliación de las funciones y responsabilidades del personal, d) Determinar métodos para asegurar que la operación y

control de procesos sean eficaces través de su seguimiento, medición, análisis y mejora continua;

Que, de acuerdo al Memorando N° 083-2015-HMA-OEPE, de fecha 26 de febrero del 2015, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la cual ha realizado una evaluación del requerimiento y proyecto del Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, ha emitido opinión favorable la cual está de acuerdo al numeral 5.6.5 de la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", aprobado por la Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA;

Que, estando a la propuesta efectuada mediante documento de visto, y teniendo en cuenta lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde, la misma que cuenta con la opinión favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Con la Facultades conferidas en el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital "María Auxiliadora, aprobado por Resolución Ministerial N° 860-2003-SADM;

Con los vistos de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, y la Oficina de Asesoría Jurídica, se procede a expedir el acto administrativo correspondiente;

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION, el cual en documento anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°: ENCARGAR, al Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, la supervisión y cumplimiento del Manual aprobado por la presente resolución.

Artículo 3°: ENCARGAR al responsable del Portal Institucional la publicación del documento aprobado y la resolución que la aprueba.

Artículo 4°: DEJAR sin efecto toda disposición que se oponga a la presente resolución.

REGISTRESE y COMUNIQUESE

DISTRIBUCIÓN:

- () Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
 - () Oficina de Asesoría Jurídica.
 - () Departamento de Consulta Externa y Hospitalización.
 - () Oficina de Comunicaciones
 - () Archivo.
- JACV/MRB/WSS.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

M.C. Jorge Víctor Vasquez
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 13771 R.N.E. 5241 Y 10185



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Hospital María
Auxiliadora



MANUAL de PROCESOS y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA O.E.P.E.

Lic. Adm. Alfredo López Calderón

JEFE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN

Econ. José Luis Rengifo Barrios

JEFE DE DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION

Dra. Patricia Gonzales Talledo

LIMA-PERU

2015



A. LÓPEZ C.



INDICE

	Pág.
CAPITULO I Introducción	3
CAPITULO II Objetivo del Manual	4
CAPITULO III Base Legal	5
IDENTIFICACION DE PROCESOS Y SUB PROCESOS INDICANDO LOS PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN	6
CAPITULO IV Procedimientos / Componentes	
IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESO POR AREAS UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS	8
Procedimiento 1 VISITA MÉDICA EN HOSPITALIZACION	11
2 CONSULTA MEDICA EN CONSULTA EXTERNA	14
3 USO DE LA INTERCONSULTA MEDICA	17
ANEXOS : FLUJOGRAMAS	21
MAPA GLOBAL	24

CAPITULO I

INTRODUCCION

El Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización del Hospital María Auxiliadora, es un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones de ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de sub procesos ó actividades, en los que intervienen una ó más unidades operativas. Debe ser utilizado como un instrumento para la sistematización de los flujos de información.

La metodología seguida para la elaboración del Manual, plantea en primer lugar determinar el Mapeo y Caracterización de cada Proceso involucrado, identificando los procesos proveedores que alimentan al proceso con insumos, documentos y/o procedimientos; y los clientes que reciben los productos que se elaboran en el proceso analizado, utilizando la formatología establecida por el Ministerio de Salud, así como los procedimientos propios de la elaboración del manual.

Se ha determinado el inventario de procedimientos que abarcan los procesos; dichos procedimientos a su vez tienen sus entradas y salidas, es decir los documentos o procedimientos que alimentan y los productos que se elaboran en el procedimiento analizado; se debe tener en cuenta a que proceso y sub proceso pertenecen, de tal manera asignarles el código correspondiente de identificación.

Finalmente se ha elaborado cada uno de los procedimientos de cada subproceso, identificando los indicadores y sus fuentes, la descripción de las actividades que la comprenden, las entradas y salidas de los mismos, sus fuentes, registros, así como los registros utilizados en el procedimiento; el flujograma y las normas y requisitos que regulan el mismo, teniendo en cuenta los plazos, y responsabilidades de los documentos emitidos.



CAPITULO II

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En el Hospital María Auxiliadora la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es un órgano de asesoría que depende directamente de la Dirección General, es la Unidad Orgánica encargada de promover, identificar y establecer los procedimientos que se realizan en el Departamento de Consulta Externa y Hospitalización en el marco de las normas establecidas.

1. OBJETIVO DEL MANUAL

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

- a. Gestionar y orientar a toda la organización basándose en la interrelación de procesos mediante vínculos causa - efecto y siguiendo una metodología uniforme para cumplir con la misión y objetivos institucionales establecidos contribuyendo así conjuntamente a ejercer un mayor control sobre los resultados de las actividades realizadas.
- b. Incrementar la eficiencia y eficacia, reducir costos, mejorar la calidad de los servicios, reducir los tiempos de su prestación, definiendo objetivos en términos de una mejor atención a los usuarios internos y externos del hospital.
- c. Reducción y eliminación de actividades sin valor añadido a través de la reducción de etapas y tiempos de ciclo de las actividades, que permita la ampliación de las funciones y responsabilidades del personal.
- d. Determinar métodos para asegurar que la operación y control de procesos sean eficaces través de su seguimiento, medición, análisis y mejora continua.

CAPITULO III

BASE LEGAL

El presente Manual se formula en base a los siguientes dispositivos legales:

1. Norma Legal : **Ley Nº 27657**
Denominación : Ley del Ministerio de Salud
2. Norma Legal : **Decreto Supremo Nº 013-2002-SA**
Denominación : Aprueba el Reglamento de la Ley 27657-Ley del Ministerio de Salud
3. Norma Legal : **Ley Nº 27658**
Denominación : Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado
4. Norma Legal : **Ley 27444**
Denominación : Ley del Procedimiento Administrativo General
5. Norma Legal : **R.M. Nº 860-2003-SA /DM**
Denominación : Aprueba Reglamento de Organización y Funciones y el Cuadro de Asignación de Personal del Hospital María Auxiliadora.
6. Norma Legal : **Directiva Nº 007-MINSA / OGPP-V.02**
Denominación : Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
7. Norma Legal : **DS Nº 166-2005-EF**
Denominación : Medidas complementarias para la aplicación de la Ley Nº 27072.
8. Norma Legal : **RESOLUCION MINISTERIAL Nº 597-2006/MINSA**
Denominación : Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica
9. Norma Legal : **Resolución de Contraloría Nº 072 – 98 – CG**
Denominación : Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público.
10. Norma Legal : **Resolución Ministerial Nº 598-2014/MINSA**
Denominación : Aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Salud
11. Norma Legal : **Decreto legislativo Nº 559**
Denominación : Aprueba la Ley del Trabajo Médico
12. Norma Legal : **Resolución Directoral 547-2012-HMA-DG**
Denominación : Aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MAPA PROCESOS MINSA : PROCESOS MISIONALES

PROCESO MINSA : GESTION DE LA ATENCION EN SALUD DE PERSONAS, FAMILIAS Y COMUNIDADES

SUB PROCESO MINSA : RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD

PROCEDIMIENTOS
1. Visita médica en hospitalización
2. Consulta médica en consulta externa
3. Uso de la interconsulta médica



PERÚ
Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Hospital María
Auxiliadora

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

Página 7 de 24

Versión 1.0

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS

Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
Elaboración: OEPE



A. LÓPEZ C.



IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS

- CARACTERIZACIÓN DE PROCESO Y SUB PROCESOS
- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS
- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- CÓDIGO
- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
- ALCANCE
- BASE LEGAL
- INDICE DE PERFORMANCE
- NORMAS O DISPOSICIONES ESPECIFICAS U OPERATIVAS.
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ENTRADAS
- SALIDAS
- DEFINICIONES (GLOSARIO DE TERMINOS)
- REGISTROS
- ANEXOS (DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO)

CARACTERIZACION DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

Proceso Sectorial:	Gestión de la Atención en salud de personas familias y comunidades
Proceso Institución:	Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Consulta Externa y Hospitalización

Órgano Responsable	Departamento de Consulta Externa y Hospitalización	OBJETIVO: Detallar subprocesos, controles identificando procesos proveedores, elementos de entrada; procesos clientes, elementos de salida; documentos aplicados, registros de control e indicadores de gestión para monitorear el proceso.
-----------------------	---	--

USUARIOS (Clientes)	PRODUCTO QUE RECIBE (B y/o S)	ATRIBUTOS
Pacientes Consulta Externa y Hospitalización	Atención oportuna e historia clínica	Adecuado y oportuno
Personal	Registros de control y elementos necesarios	Adecuado y oportuno
Paciente Ambulatorio	Tratamiento	Adecuado y oportuno

SUBPROCESO / RESPONSABLE	PRODUCTOS, BIENES, SERVICIOS que PROVEE	INSUMO, MATERIA, INFORMACION NECESARIOS	PROVEEDOR	ATRIBUTOS
Subproceso: 1 Visita médica en hospitalización Resp.: Médicos Asistenciales	Atención del Paciente	Historia Clínica	Departamentos Médicos Asistenciales	Atención oportuna
Subproceso: 2 Consulta médica en Consulta Externa Resp.: Médicos Asistenciales	Atención del Paciente	Historia Clínica	Oficina de Estadística	Atención oportuna
Subproceso: 3 Uso de la Interconsulta médica Resp.: Médicos Asistenciales	Atención del Paciente	Historia Clínica	Departamentos Médicos Asistenciales	Atención oportuna

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Proceso :	Gestión de la atención en salud de personas, familias y comunidades
Sub Proceso :	Recuperación y Rehabilitación de la Salud
Ofic./Direc. (2º Nivel):	Dirección General
Departamento:	Departamento de Consulta Externa y Hospitalización

PROCEDIMIENTOS						
Nº	Código	Procedimiento y/o documento de origen	Denominación	Resultado/Producto	Usuario	Base Legal
1	DCH01	Atención de paciente en Hospitalización	Visita Médica en Hospitalización	Paciente Hospitalizado	Dptos. Médicos Asistenciales: Medicina, Cirugía, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Dptos de Especialidades de Medicina y Cirugía	N.D.
2	DCH02	Atención de paciente en consulta externa	Consulta Médica en Consulta Externa.	Paciente Atendido	Dptos. Médicos Asistenciales: Medicina, Cirugía, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Dptos de Especialidades de Medicina y Cirugía, Departamento de Enfermería, Servicios Generales, Estadística e Informática, Relaciones Públicas y Departamento de Consulta Externa y Hospitalización	N.D.
3	DCH03	Atención de paciente en los Servicios de Salud	Uso de la Interconsulta Médica	Paciente Atendido	Dptos. Médicos Asistenciales: Medicina, Cirugía, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Dptos de Especialidades de Medicina y Cirugía, Departamento de Enfermería, Servicios Generales, Estadística e Informática, Relaciones Públicas y Departamento de Consulta Externa y Hospitalización	N.D.

Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
 Elaboración: OEPE



A. LÓPEZ C.



FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Macroproceso 1. Proceso Sub Proceso	ATENCIÓN AMBULATORIA (7) / ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN (9) GESTION DE LA ATENCION EN SALUD DE PERSONAS FAMILIAS Y COMUNID RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD		
2. Procedimiento	VISITA MEDICA EN HOSPITALIZACIÓN		3. Fecha Febrero 2015 4. Código 1.1 HMA
5. Propósito	Mejorar la atención en hospitalización.		
6. Alcance	* Dpto. Consulta Externa y Hosp.	* Of. Servicios Generales	Dptos. Médicos Asistenciales: Medicina, Cirugía, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Dptos de Especialidades de Medicina y Cirugía.
	* Dpto. de Enfermería	* Of. Relaciones Públicas	
7. Marco Legal	. Ley 26842 Art.13,15	. Ley General de la Salud	
	. Ley 27657	. Ley del Ministerio de Salud.	
	. D.S.013	. Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.	
	. Ley N° 27658	. Ley Marco Modernización Estado	
	. Decreto Legislativo N° 559	. Ley del Trabajo Médico	
* R.M. N° 597-2006-MINSA	* Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica	* Reglamento de Infracciones y Sanciones de Susalud.	
* D.S. N° 031-2014-SA	* Reglamento de Infracciones y Sanciones de Susalud.		
8. INDICADORES DE PERFORMANCE			
<i>8a. Indicador / Fórmula</i>	<i>8b. Und. Méd.</i>	<i>8c. Fuente</i>	<i>8d. Responsables.</i>
Visita medica diaria	Número de visitas médicas efectivas	Dpto. Consulta externa y Hosp. Y Dpto. médico asistencial	Medico Asistencial programado y Jefe de Servicio
9. NORMAS			
. R.M.603-2006/MINSA: Dir. 007 V.002	. Formulación Documentos de Gestión		
. R.M.860-2003-S.A./DM:	. Aprueba el R.O.F. del Hospital M. Auxiliadora.		
. Resolución Directoral 547-2012-HMA-DG	. Aprueba el M.O.F. de Consulta Externa y Hospitalizacion del H.M.A.		
. R.M 1030-2014/MINSA	. C.A.P.del Hospital M. Auxiliadora		
Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo			

Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
 Elaboración: OEPE



A. LÓPEZ C.





10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PRE-VISITA	Los médicos Residentes e Internos de medicina, realizaran una visita medica diaria, general y revisaran los acontecimientos que ocurrieron en la noche anterior a los pacientes del servicio de hospitalización. Se realizara de 07:00 am – 07:45 am.
INICIO DE LA VISITA	Para dar inicio a la visita medica oficial del dia, el médico Residente de mayor jerarquía, convoca a los demás médicos residentes, internos de medicina y alumnos para dar inicio a la visita médica diaria oficial a las 08:00 a.m sin tolerancia alguna. Comunicando al medico asistente responsable de la visita para que asuma la conduccion de dicha actividad.
	El jefe del departamento médico o quirúrgico puede comenzar la visita médica en cualquier servicio, con la presencia del jefe de servicio respectivo y/o los encargados oficiales de dicha actividad y delegar la continuación de la visita a quien él juzgue conveniente.
	El medico Residente Informara lo referente al diagnóstico, tratamientos instalados o intervención quirúrgica, estado actual, exámenes auxiliares, ultimas ordenes medicas etc de la visita anterior y la evolución .
	En el medico Residente redacta en la H.C. y en todos los formatos que formen parte de la misma (Recetas, solicitud de exámenes auxiliares y de procedimientos, etc) Con letra legible y sin enmendaduras: Fecha y hora de la atención, Dato del Pac. Apellidos y nombres, N° de H.C., N° de cama, sintomatología, objetivo clínico, apreciación evolutiva y plan programado, con nombres de las personas que acompañaron la visita, firma y sello del médico responsable. Las anotaciones de Residentes y/o internos de medicina y otras profesiones de la Salud, deben ser refrendadas con el sello y firma del profesional responsable.
	El medico Residente entregará las recetas médica e interconsulta sugeridos por el medico asistente de la visita a la Enfermera de la visita.
	Si el paciente requiere curaciones y/o procedimientos de Cirugía Menor, el Medico asistente, determinara realizarse después o en el momento de la visita medica con presencia de médico residente de Primer Año, en las áreas de hospitalización común. En las Unidades de Cuidados Intermedio lo realizara el médico Residente. de mayor jerarquía con supervisión de Médico Asistente responsable.
	Si el Medico asistente responsable de la visita determina alguna re-intervención quirúrgica, debe programarse y es él quien realizara la intervención hasta las 02:00 pm; de lo contrario comunicara el caso al equipo de guardia del día para la solución definitiva.
	El Jefe de Residentes en unión con todos los residentes del Servicio médico, realizaran una ronda médica a partir de las 03:00 pm. para verificar el cumplimiento de lo programado en la visita médica de la mañana.
	Entrega por escrito todas las indicaciones de dieta, medicina, cuidados generales y fecha de control por consultorio externo, a todo paciente al salir de alta.

11. ENTRADAS.

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Historia clínica	Archivo de Historias Clínicas	diaria	manual

12. SALIDAS

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Paciente atendido	Sistema de registro de atenciones	Diaria	Manual.

Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
Elaboración: OEPE



A. LÓPEZ C.



13. DEFINICIONES
<p>Historia Clínica Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.</p> <p>Procedimiento Administrativo. Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante el hospital conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales ó individualizables sobre intereses, obligaciones ó derechos del administrado sea ésta persona</p> <p>Visita Médica Atención personalizada para el tratamiento de los pacientes hospitalizados basándose en las prioridades de atención identificando sus necesidades y su pronta reincorporación a la sociedad.</p>
14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)
<p>Recetas Medicas</p> <p>Emitida por el responsable Médico Asistente de la visita, quien deberá llenar el documento con letra legible. Colocando firma y sello correspondiente.</p> <p>Formato de Interconsultas</p> <p>Realizado por el responsable de la visita médica, quien deberá llenar el formato con letra legible y colocando firma y sello correspondiente. Asimismo el motivo de la interconsulta y presunción diagnóstica.</p>
15. ANEXOS
<p>15a. Flujograma: Se adjunta</p> <p>15b. Artículos Normativos Específicos</p>
POLÍTICAS Y NORMAS DE RESPONSABILIDAD.
<p>Podrán integrar la ronda de visita médica: El Jefe del Dpto. médico o el Jefe del servicio respectivo, Médico asistente programado para la visita, Otros médicos asistentes del servicio, Médicos residentes, Enfermera de piso y/o supervisora, Internos, Alumnos. (no mayor de 05 alumnos, de acuerdo a normas de Docencia-HMA). Las indicaciones médicas que emanen de la visita respectiva, tendrán carácter oficial para el tratamiento del día de pacientes.</p> <p>Los pacientes que requieran una discusión profunda y exhaustiva de su cuadro, se hará en el aula del Servicio. No debe hacerse comentarios que dañen o alteren la estabilidad emocional del paciente.</p> <p>Los médicos residentes e internos de medicina que estén rotando por los servicios de hospitalización, están obligados a permanecer en el servicio hasta las 05:00 pm; Salvo los que están programados en emergencia de guardia.</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Cuando se encuentren situaciones divergentes en las visitas medicas de un día a otro, se comunicará al Jefe de Servicio, para que convoque a una reunión rápida e inmediata con los médicos asistentes que generaron dicha discusión y se llegue a un acuerdo en beneficio del paciente.</p> <p>Todos los Servicios de Especialidades Medicas o Quirúrgicas, deben programar en su rol mensual a un medico asistente que debe acudir a pasar visita los días domingos y feriados.</p> <p>Las indicaciones médicas que emanen de la visita respectiva, tendrán carácter oficial para el tratamiento del día. Estas indicaciones solo se podrán modificar previa consulta y aprobación del medico asistente responsable de la visita o del Jefe de Servicio respectivo, y en caso de emergencia por los médicos de guardia.</p> <p>Esta prohibido que el personal que esta programado para visita, se retire antes de concluido la visita, salvo emergencia o permiso justificado por el jefe de servicio o del medico asistente responsable de la visita.</p> <p>Los pacientes de las Unidades de cuidados Intermedios, medico o quirúrgico tendrán evolución escrita en el momento de la visita y podrán repetirse cada 6 horas o cuando lo requiera el caso.</p> <p>El paciente que salga a procedimientos de exámenes auxiliares especiales o interconsultas, deben ir acompañado por un medico residente o interno de medicina.</p> <p>Los problemas de conducta o actitudes negativas del personal medico residente se comunicara por escrito al Jefe de Servicio. Si el problema fuera con personal de enfermería se comunicara a la Jefa del servicio de Enfermería.</p> <p>La Epicrisis debe ser redactada por el medico residente con letra legible y firmado y sellado por el medico asistente de la visita.</p> <p>Los médicos programados en hospitalización deben permanecer en dicho lugar, salvo que tengan que realizar otra actividad hospitalaria programada. De lo contrario deben informar su ubicación durante su turno.</p> <p>Los médicos residentes e internos de medicina deben permanecer en el área de hospitalización realizando sus actividades hasta el termino de su turno.</p>



FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Macroproceso	ATENCIÓN AMBULATORIA (7) / ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN (9)
1. Proceso	GESTION DE LA ATENCION EN SALUD DE PERSONAS FAMILIAS Y COMUNID
Sub Proceso	RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD

2. Procedimiento	CONSULTA MEDICA EN CONSULTA EXTERNA.	3. Fecha Feb 2015	
		4. Código HMA	1.2

5. Propósito	Mejorar la atención en consulta externa.
--------------	--

6. Alcance	* Dpto. Consulta Externa y Hosp.	* Of. Servicios Generales
	* Dpto. de Enfermería	* Of. Relaciones Públicas
	* Of. Estadística Informática	Dptos. Médicos que realizan consulta externa ambulatoria.

7. Marco Legal	. Ley 26842 Art.13,15	. Ley General de la Salud
	. Ley 27657	. Ley del Ministerio de Salud.
	. D.S.013	. Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.
	. Ley Nº 27658	. Ley Marco Modernización Estado
	. Decreto Legislativo Nº 559	. Ley del Trabajo Médico
	* R.M. Nº 597-2006-MINSA	* Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica
* D.S. Nº 031-2014-SA	* Reglamento de Infracciones y Sanciones de Susalud.	

8. INDICADORES DE PERFORMANCE

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Atenciones en consulta Ext	Número de atenciones efectivas	Consulta Externa	Médicos en consultorio

9. NORMAS

. R.M.603-2006/MINSA: Dir. 007 V.002	. Formulación Documentos de Gestión
. R.M.860-2003-S.A./DM:	. Aprueba el R.O.F. del Hospital M. Auxiliadora.
. Resolución Directoral 547-2012-HMA-DG	. Aprueba el M.O.F. de Consulta Externa y Hospitalización del H.M.A.
. R.M 1030-2014/MINSA	. C.A.P.del Hospital M. Auxiliadora
Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo	





10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

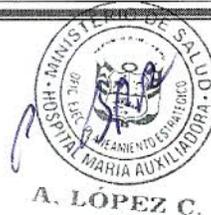
Paciente	Solicita consulta a través de las ventanilla de admisión.
Consultorio	<p>El médico asistente programado en consultorio, registrará en la HC. y en todos los formatos que formen parte de la misma (Recetas, solicitud de exámenes auxiliares y de procedimientos, etc.) Con letra legible y sin enmendaduras: Fecha y hora de la atención, datos del paciente, N° de H:C. motivo de la consulta, diagnóstico ó presunción diagnóstica de acuerdo al CIE-10 sin siglas, indicaciones de tratamiento, y fecha de siguiente consulta, además deberá registrar la consulta en el Formato HIS de atenciones, donde también deberá constar el código del CIE 10. Los tickets de pago o sus similares deben ser controlados por el personal técnico de enfermería.</p> <p>La elaboración de recetas médicas, solicitud de exámenes auxiliares y de procedimientos, deben consignar: con letra legible nombre y apellido del paciente, presunción diagnóstica, CIE 10. asimismo firma y sello de médico asistente.</p> <p>El horario de consulta es el que la Institución ha determinado, por lo tanto el médico debe cumplir dicho horario</p>

11. ENTRADAS.

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Historia clínica	Archivo de Historias Clínicas	Diaria	Manual

12. SALIDAS

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Paciente atendido	Sistema de registro de atenciones en consulta externa (HIS)	Diaria	Manual.





13. DEFINICIONES

Historia Clínica

Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.

Procedimiento Administrativo.

Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante el hospital conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales ó individualizables sobre intereses, obligaciones ó derechos del administrado sea ésta persona

Triaje

Atención personalizada para la selección y clasificación de los pacientes basándose en las prioridades de atención identificando sus necesidades.

14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

Formato HIS

Preparada por responsable.

Formato FUA

Preparada por responsable.

Formatos especiales: Solicitudes de exámenes auxiliares o de Procedimientos especializados.

Transferencia y contrareferencia.

15. ANEXOS

- 15a. Flujiograma: Se adjunta
- 15b. Artículos Normativos Especificos

POLÍTICAS Y NORMAS

La consulta en Consultorios Externos debe empezar a las 8.00 a.m. o más tardar 08:15 am en turnos de la mañana hasta las 12:30 p.m. para lo cual deben estar las Historias Clínicas completas preparadas por el personal técnico respectivo. El médico programado para consulta no debe tener otra actividad programada en dicho horario. En horario de turno tarde debe empezar a las 02:15 p.m. hasta 06:30 p.m.

Todo atraso en el inicio de la consulta externa debe ser comunicado a la enfermera jefa de consulta externa para ser informado al Jefe de Servicio o Dpto. medico respectivo y subsane los impases.

La ausencia del médico programado en consultorio debe ser informado inmediatamente al Jefe de Dpto. medico respectivo para la subsanación inmediata.

Cada atención medica debe quedar registrada en la historia clínica respectiva y el acto médico debe constar de anamnesis corta, antecedentes importantes, apreciación general, examen clínico preferencial, y general si amerita el caso; diagnostico y plan de trabajo con la terapéutica instalada. nombres y apellidos con sello y firma del médico.

La consulta médica debe llevarse a cabo siguiendo las normas de respeto, ética y autonomía del paciente. Cumpliendo las normas de docencia y ética de respeto a la privacidad y el consentimiento respectivo del paciente para la presencia de personal ajeno a la consulta, como alumnos de pre y postgrado

La consulta debe iniciarse con el médico programado y concluido por el mismo hasta el último paciente aceptado con su historia clínica



FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Macroproceso	ATENCIÓN AMBULATORIA (7) / ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN (9)
1. Proceso	GESTION DE LA ATENCION EN SALUD DE PERSONAS FAMILIAS Y COM
Sub Proceso	RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD

2. Procedimiento	USO DE LA INTERCONSULTA MEDICA	3. Fecha Feb 2015	4. Código HMA 1.3
-------------------------	---------------------------------------	-------------------	-------------------

5. Propósito	Mejorar la atención en consulta externa y hospitalización.
---------------------	--

6. Alcance	* Dpto. Consulta Externa y Hosp.	* Of. Servicios Generales
	* Dpto. de Enfermería	* Of. Relaciones Públicas
	* Of. Estadística Informática	Dptos. Médicos que realizan atención medica ambulatoria y/o de hospitalización.

7. Marco Legal	. Ley 26842 Art.13,15	. Ley General de la Salud
	. Ley 27657	. Ley del Ministerio de Salud.
	. D.S.013	. Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.
	. Ley Nº 27658	. Ley Marco Modernización Estado
	. Decreto Legislativo Nº 559	. Ley del Trabajo Médico
	* R.M. Nº 597-2006-MINSA	* Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica
* D.S. Nº 031-2014-SA	* Reglamento de Infracciones y Sanciones de Susalud.	

8. INDICADORES DE PERFORMANCE

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables
Rendimiento Interconsulta respondida.	Número de atenciones efectivas	Dif.Servicios	Médicos de consultorio y/o hospitalización

9. NORMAS

. R.M.603-2006/MINSA: Dir. 007 V.002	. Formulación Documentos de Gestión
. R.M.860-2003-S.A./DM:	. Aprueba el R.O.F. del Hospital M. Auxiliadora.
. Resolución Directoral 547-2012-HMA-DG	. Aprueba el M.O.F. de Consulta Externa y Hospitalización del H.M.A.
. R.M 1030-2014/MINSA	. C.A.P.del Hospital M. Auxiliadora
Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo	

Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
 Elaboración: OEPE



A. LÓPEZ C.





10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
INICIO	El Médico tratante evalúa al paciente, genera documento, resume H.C. del paciente y en sus conclusiones determina la necesidad de solicitar una o más interconsultas a otras especialidades para obtener opiniones sobre el caso y luego tomar decisiones.
Enfermera	La Enfermera de turno recepciona el documento generado por el médico asistente, el cual contendrá: letra legible, nombres y apellidos del paciente, presunción diagnóstica N° de H.C. Y entrega a su destinatario lo más pronto posible, debe registrar en un cuaderno de cargos de recibido con fecha y hora y de quien lo recepciona.
Médico Tratante-hospitalización	Es responsabilidad del servicio o la instancia oficial que recepciona el documento dar la respuesta y ejecución de lo solicitado por médico asistente con su firma y sello.
	Evalúa toda respuesta de interconsulta que solicite y toma acciones inmediatas para el caso, coloca una nota en la evolución de la historia clínica.
Emergencia	Si la interconsulta solicita una evaluación de emergencia o respuesta rápida por que el caso lo amerita, deben ser cursadas al área de emergencia a través de la Tec. de Enf. quien traslada el paciente al servicio de emergencia.

11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Historia clínica	Archivo de Historias Clínicas	si requiere	manual
Documento interconsulta	Consultorios	si requiere	manual

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Paciente atendido	Sistema de registro de atenciones	Diaria	Manual.





13. DEFINICIONES

Historia Clínica

Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.

Procedimiento Administrativo.

Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante el hospital conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales ó individualizables sobre intereses, obligaciones ó derechos del administrado sea ésta persona

Interconsulta

Documento que genera el (los) medico(s) tratantes cuyo contenido es el resumen abreviado de la historia de un paciente, donde se resalta el punto que se solicita a evaluación por otro médico(s) de otra especialidad para obtener una opinión especializada del caso.

14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

Interconsulta

Documento con Información resumida emitida por Medico en consultorio externo, emergencia y/o en hospitalización.

Formato HLS

Preparada por responsable

15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Artículos Normativos Específicos

POLÍTICAS Y NORMAS

Datos que deben constar en el documento y del servicio destinatario: Datos del paciente y su ubicación, hora y fecha de realizado el documento, Nombre y apellido del médico asistente que genera el documento, (responsable), Firma y sello del médico asistente responsable, Espacio para la respuesta del medico asistente receptor del documento.

Las interconsultas del área de hospitalización pueden ser elaboradas y cursadas durante la hora de visita médica oficial del día hasta las 02: 00 pm, siguiendo los puntos de su elaboración y el proceso señalado en formato oficial

Los médicos programados para la función de visita médica y/o interconsultas deben dar respuesta a interconsultas recibidas, en el término de la instancia hasta las 02:00 pm. No deben ser derivadas a médicos de guardia, salvo que el médico responsable de dar respuesta a la interconsultas coordine personalmente con los médicos de guardia por motivos que el caso lo amerite. Debe constar en la evolución de la historia clínica lo coordinado.

Las interconsultas generadas del área de emergencia pueden ser cursadas a cualquier hora durante las 24 hrs. del día, las interconsultas generadas en emergencia y cursadas a especialidades y subespecialidades medicas, deben ser respondidas en el término de la instancia hasta las 2: pm y en otros horarios que hayan sub especialidades programadas.Toda interconsulta del área de Emergencia no respondida genera una responsabilidad legal.

Las interconsultas generadas en el área de consultorios externos hacia otra área de consulta externa, seguirán los procesos de interconsulta cuya respuesta va a depender de la disponibilidad de turnos o cupos en la consulta del área solicitada.



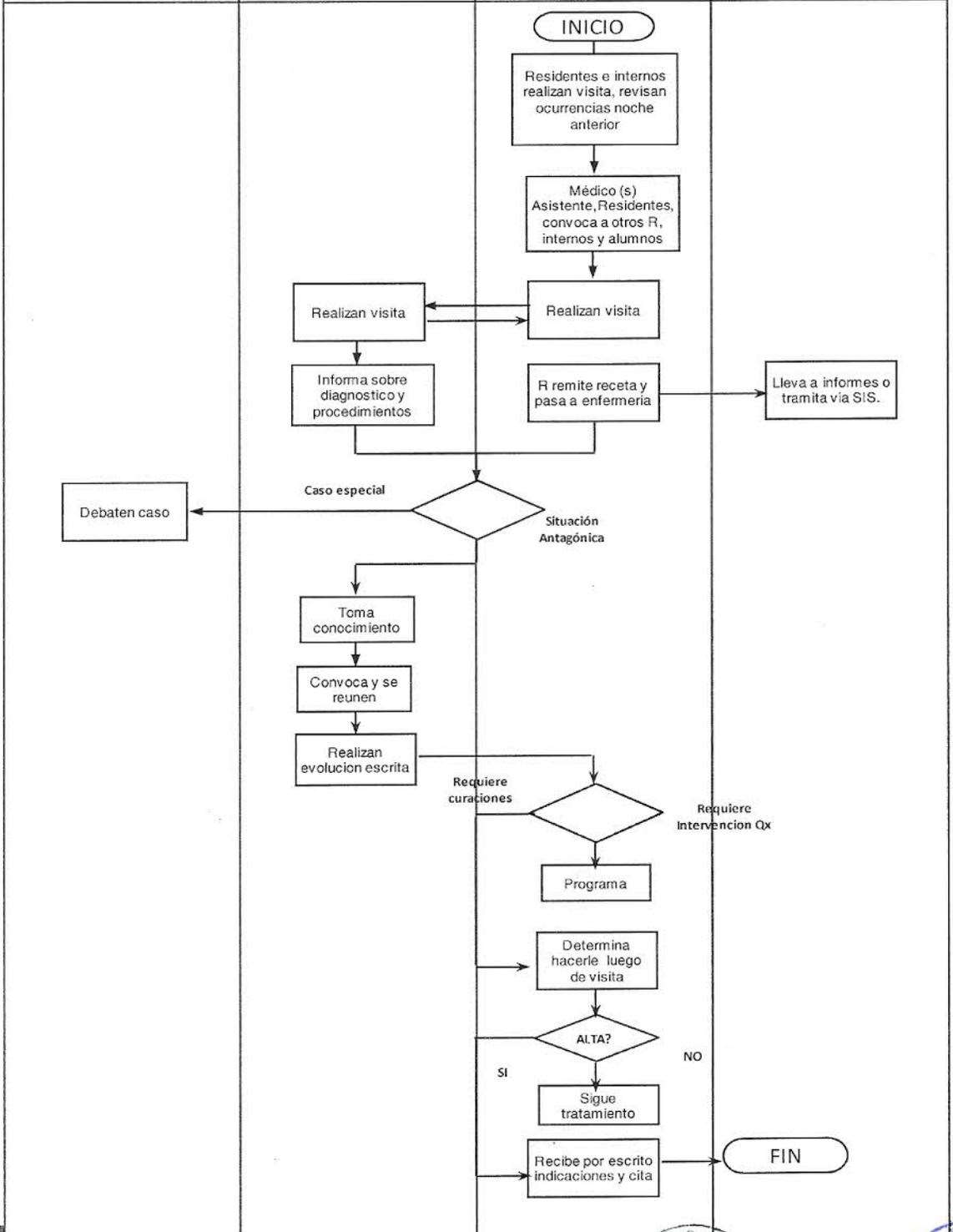
ANEXOS





Procedimiento : VISITA MEDICA EN HOSPITALIZACION
Proceso : Gestion de la Atencion en Salud de Personas Familias y Comunidades
Sub proceso : Recuperacion y Rehabilitacion de la Salud
Responsable: Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
Código: DCH-01

AULA DE SERVICIO	HOSPITALIZACION JEFE DE SERVICIO	RESIDENTES	ENFERMERA DE VISITA
------------------	-------------------------------------	------------	------------------------



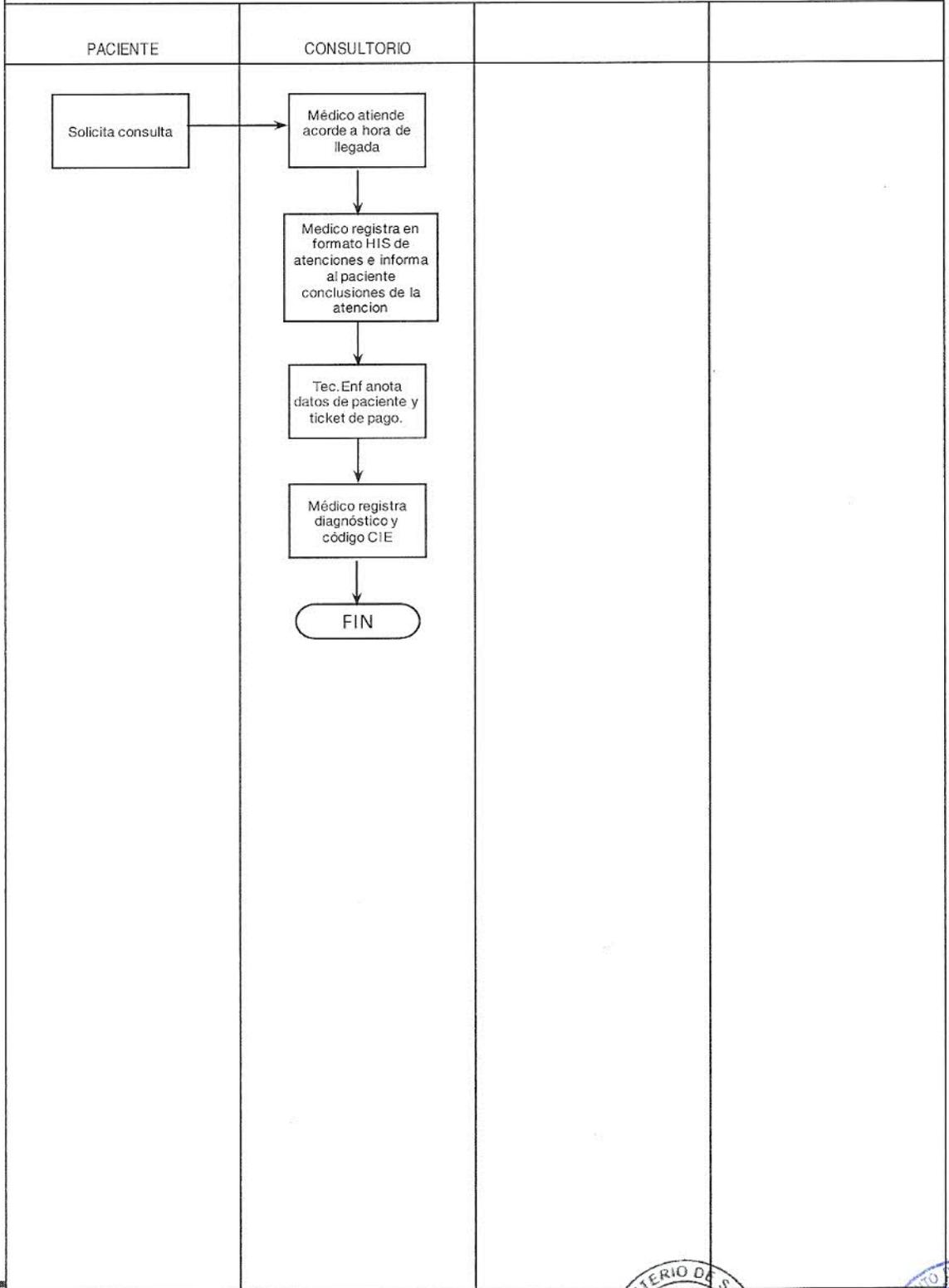
Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
 Elaboración: OEPE



A. LÓPEZ C.



Procedimiento : CONSULTA MEDICA EN CONSULTA EXTERNA
Proceso : Gestion de la Atencion en Salud de Personas Familias y Comunidades
Sub proceso : Recuperacion y Rehabilitacion de la Salud
Responsable: Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
Código: DCH-02



Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
 Elaboración: OEPE

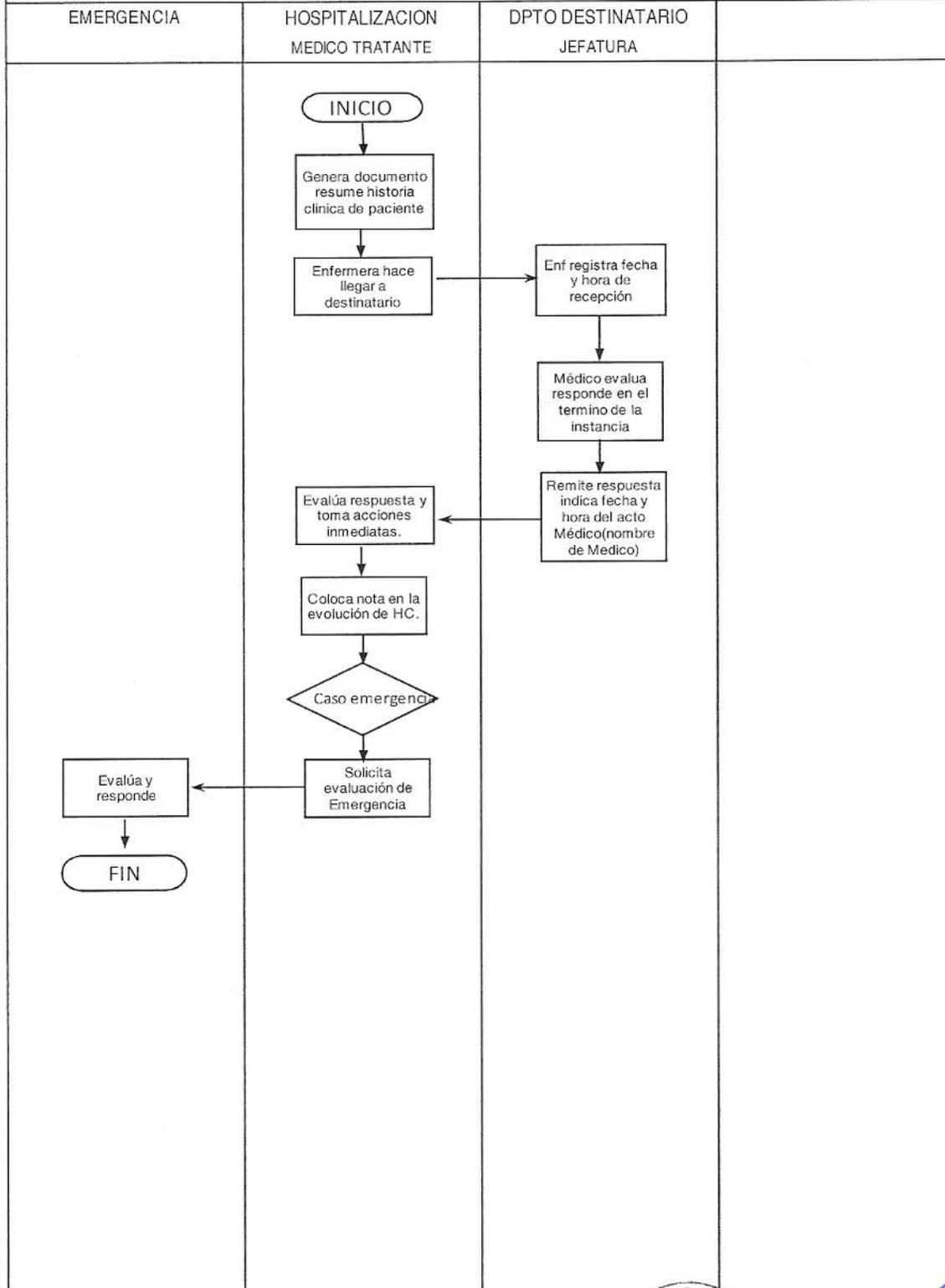


A. LÓPEZ C.





Procedimiento : USO DE INTERCONSULTAS MÉDICAS
Proceso : Gestion de la Atencion en Salud de Personas Familias y Comunidades
Sub proceso : Recuperacion y Rehabilitacion de la Salud
Responsable: Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
Código: DCH-03



Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
 Elaboración: OEPE



A. LÓPEZ C.





MAPEO DEL MACROPROCESO DE GESTION DE ATENCION AMBULATORIA

