



Resolución Directoral

San Juan de Miraflores, 28 DIC. 2012

VISTO:

El **MEMORANDUM N° 635-2012-HMA-OEPE**, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, mediante el cual solicita la aprobación del "Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Odontología del Hospital María Auxiliadora".

CONSIDERANDO:

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° 603-2006/MINSA**, se aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional";

Que, mediante **Resolución Ministerial N° 342-2012/MINSA**, se aprueba el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) del Hospital María Auxiliadora;

Que, mediante **Resolución Directoral N° 177-2012-HMA-DG**, se aprueba la modificación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) por ordenamiento de cargos del Hospital María Auxiliadora;

Que, mediante **Resolución Directoral N° 592-2012-HMA-DG**, se aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Odontología del Hospital María Auxiliadora;

R. CARRANZA L.

Que, el "**Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Odontología del Hospital María Auxiliadora**", tiene como objetivos: a). Gestionar y orientar a toda la organización basándose en la interrelación de procesos mediante vínculos causa – efecto y seguimiento de 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 el control de procesos sean eficaces a través de su seguimiento, medición, análisis y mejora continua;

Que, el Manual de Procesos y Procedimientos de la unidad orgánica se deberá realizar de acuerdo a la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02, Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobada según Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, en su Numeral 5.6 propuesto por su despacho para su aprobación mediante el documento de la referencia se adecua a la Directiva referida en el numeral precedente al Departamento de Odontología;



949

Que, estando a la propuesta efectuada mediante documento de visto, y teniendo en cuenta lo señalado en los considerandos precedentes, la misma que cuenta con la opinión favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica, según Opinión N° 391-2012-HMA-OAJ, de fecha 20 de Diciembre del 2012, por lo que corresponde emitir el acto resolutivo con dicho fin;

De conformidad con las facultades conferidas por Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital María Auxiliadora, con la visación de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Departamento de Odontoestomatología, y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR, el "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ODONTOESTOMATOLOGIA DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA", el mismo que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

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

Artículo 3°: DEJAR sin efecto toda disposición que se oponga a la presente Resolución.



- DISTRIBUCIÓN:**
- () Dirección Ejecutiva de Administración
 - () Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
 - () Oficina de Asesoría Jurídica
 - () Departamento de Odontoestomatología
 - () Oficina de Comunicaciones
 - () Archivo.
- IFNV/RCL/WSS.

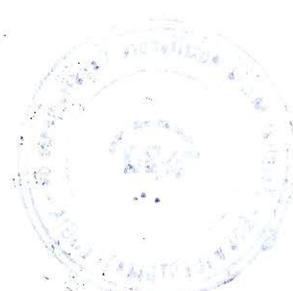
REGISTRESE y COMUNIQUESE



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA



Dr. José F. Naveda Valladares
DIRECTOR GENERAL



MANUAL de PROCESOS y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ODONTOESTOMATOLOGIA

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

Economista Luis Enrique Ronquillo Soto.

JEFE DE DEPARTAMENTO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA

Dr. RAYMUNDO GUILLERMO EGOAVIL LA ROSA

CONSULTOR

Lic. Adm. Raúl Alfonso Garma Acuña.

LIMA-PERU

2012



CAPITULO I

INTRODUCCION

El Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Odontostomatología 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.



Elaboración: OERE / Departamento de Odontostomatología



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 Odontología 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 a 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 N° 27657**
Denominación : Ley del Ministerio de Salud
29 de Enero del 2002
- 2 Norma Legal : **Decreto Supremo N° 013-2002-SA**
Denominación : Aprueba el Reglamento de la Ley 27657-Ley del Ministerio de Salud
- 3 Norma Legal : **Ley N° 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. N° 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 N° 007-MINSA / OGPP-V.02**
Denominación : Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
- 7 Norma Legal : **DS N° 166-2005-EF**
Denominación : Medidas complementarias para la aplicación de la Ley N° 27072.
- 8 Norma Legal : **Decreto Supremo N° 043-2006-PCM**
Denominación : Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF por parte de las entidades de la Administración Pública.
- 9 Norma Legal : **Resolución de Contraloría N° 072 – 98 – CG**
Denominación : Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público.
- 10 Norma Legal : **Resolución Directorial N° 169-2006-HMA-DG**
Denominación : Aprueba el manual de organización y funciones de la oficina de Administración del Hospital María Auxiliadora.
- 11 Norma Legal : **Resolución Directorial 420-2004-HMA-DG**
Denominación : Aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital María Auxiliadora



Elaboración: OEPE/ Departamento de Odontología





PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Manual de Procesos y Procedimientos - Odontología

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Macroproceso	Atención Ambulatoria en Odontología
1. Proceso	Proceso de Odontología
Sub Proceso	

2. Procedimiento	Atención en consulta externa a pacientes nuevos y/o continuadores	3. Fecha ^{Octubre} 2012	4. Código HMA
-------------------------	--	----------------------------------	---------------

5. Propósito	Contribuir a la Misión del hospital brindando una atención odontológica de calidad.
---------------------	---

6. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> * Oficina de Economía-Caja * Departamento de Odontología * Of. Estadística Informática-Admisión
-------------------	---

7. Marco Legal	Ley 26842 Art.13,15	Ley General de la Salud
	Ley 27657	Ley del Ministerio de Salud.
	Nº 27878	Ley del cirujano Dentista
	Ley Nº 2744	Ley de procedimientos administrativos
	Decreto Legislativo Nº 559	Ley del Trabajo Médico

8. INDICADORES DE PERFORMANCE

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und. Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Nº de atenciones en consulta externa realizadas Nº de sesiones realizadas	Nº de sesiones de atenciones por sesiones	HIS	Departamento de Odontología.

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.
R.D.168-2005-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Odontología del H.M.A.
R.D.262-2010-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital M.Auxiliadora
Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo	

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Caja	Téc. Administrativo en caja: Paciente Nuevo y/o continuador ingresa a caja.
Admisión	Téc. Estadística: Realiza el registro de Datos en admisión.
Consultorio Externo de Odontología	Téc. Enfermería: Realiza la recepción del Recibo de Pago.
Consultorio Externo de Odontología	Cirujano Dentista: Realiza la evaluación y apertura de H.C. Odontológica a paciente nuevo.
Consultorio Externo de Odontología	Cirujano Dentista: Realiza la atención de procedimiento Odontológica a paciente continuador de acuerdo a la patología.
Consultorio Externo de Odontología	Téc. de Enfermería: brinda cita.



11. ENTRADAS.

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Paciente nuevo y/o continuador	Ambulatoria	Diaria	Mecanizada

12. SALIDAS

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Paciente nuevo y/o continuador	Usuario externo Atendido	Diaria	Mecanizada

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.

HIS

Sistema de Información de Salud, es una herramienta informática que se utiliza en el Registro Diario de Atención y de otras actividades de consulta externa. Permite la digitación, procesamiento, consultas y explotación de los datos por el personal de salud, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad del registro de datos, homogeniza criterios e incorpora nuevas formas de registro.

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

14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

Hoja HIS
Historia Clínica
Receta
Formulario de ayuda al diagnóstico.

15. ANEXOS

15a. Flujograma: Se adjunta



Elaboración: OPE/Departamento de Odontología





PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Manual de Procesos y Procedimientos - Odontología

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Macroproceso	Atencion Ambulatoria en Odontología
1. Proceso	Proceso de Odontología
Sub Proceso	

2. Procedimiento	Interconsultas Odontológico a pacientes hospitalizados.	3. Fecha ^{Octub} re 2012	4. Código HMA
-------------------------	--	-----------------------------------	---------------

5. Propósito	Realizar interconsultas de calidad a pacientes Hospitalizados.		
6. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> * Oficina de Economía-Caja * Departamento de Odontología * Of. Estadística Informática-Admisión 		
7. Marco Legal	Ley 26842 Art.13,15	Ley General de la Salud	
	Ley 27657	Ley del Ministerio de Salud.	
	Nº 27878	Ley del cirujano Dentista	
	Ley Nº 2744	Ley de procedimientos administrativos	
	Decreto Legislativo Nº 559	Ley del Trabajo Médico	

8. INDICADORES DE PERFORMANCE

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und. Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Nº de atenciones en consulta externa realizadas Nº de sesiones realizadas	Nº de sesiones de atenciones por sesiones	HIS	Departamento de Odontología.

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.
R.D.168-2005-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Odontología del H.M.A.
R.D.262-2010-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital M.Auxiliadora
Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo	

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consultorio de	Tec.de Enfermería: Recepciona solicitud de interconsulta.
Consultorio de Odontología	Cirujano Dentista : Realiza la evaluación Odontológico(Consultorio de los servicios de Odontología o en piso cuando al paciente no se le puede desplazar)
Consultorio de Odontología	Cirujano Dentista: Redacta el informe Odontológico(Consultorio de Odontología o piso según caso)
Consultorio de Odontología	Técnica de Enfermería: Comunica a Hospitalización para el traslado de paciente a piso.
Consultorio de Odontología	Técnica de Enfermería: Da cita



11. ENTRADAS.

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Paciente nuevo y/o continuador	Ambulatoria	Diaria	Mecanizada

12. SALIDAS

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Paciente nuevo y/o continuador	Usuario externo Atendido	Diaria	Mecanizada

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.

Interconsulta

Procedimiento mediante el cual, a petición de médico tratante, otro médico especialista revisa la historia clínica del paciente, explora al paciente y emite opinión, sugerencias y/o recomendaciones respecto al manejo y tratamiento del mismo.

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

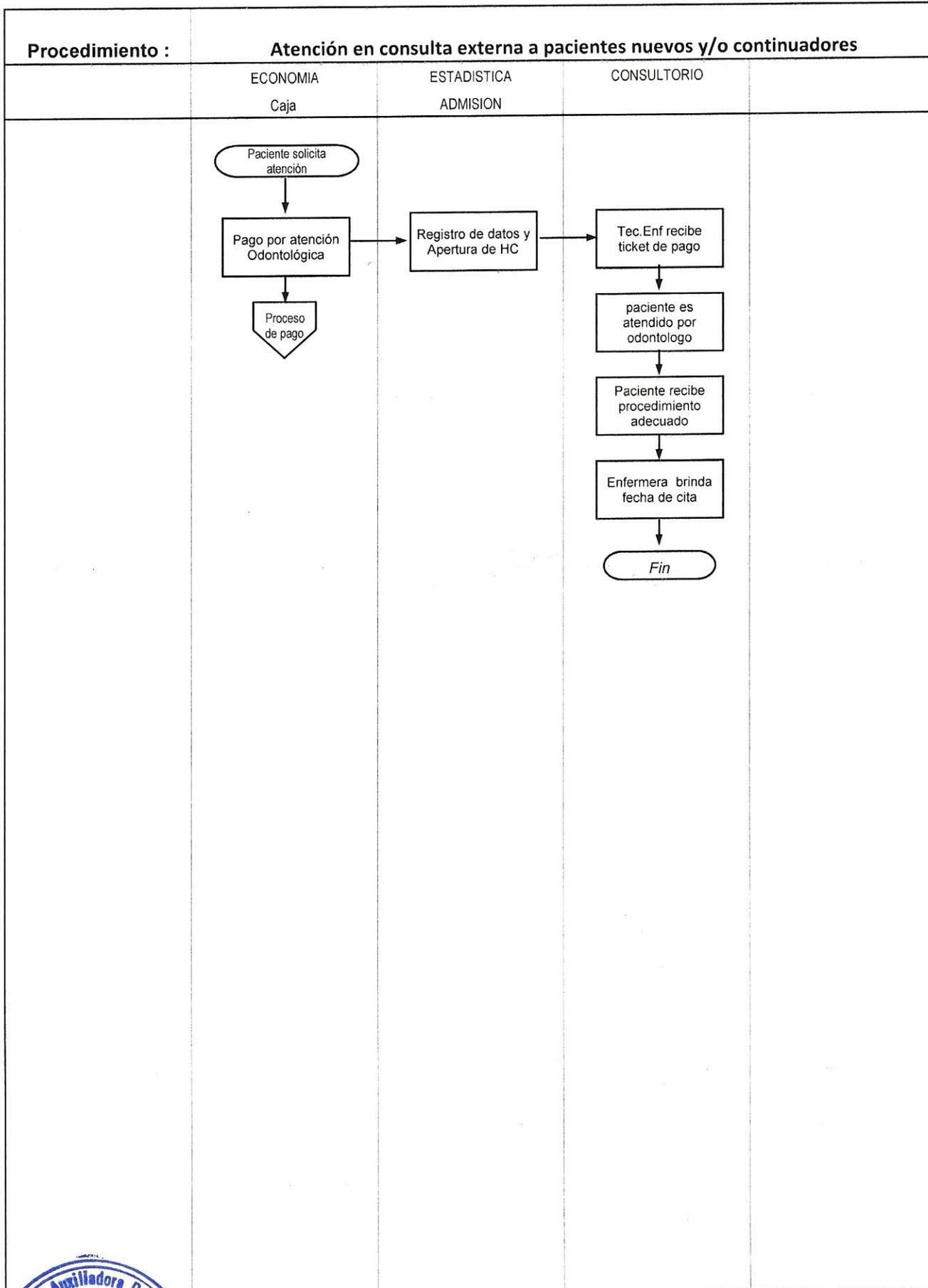
14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

Hoja HIS
Historia Clínica
Receta
Formulario de ayuda al diagnóstico.

15. ANEXOS

15a. Flujograma: Se adjunta





Elaboración: OEPE/ Departamento de Odontología



