



# Resolución Directoral

San Juan de Miraflores, 27 NOV. 2012

## VISTO:

El **MEMORANDUM N° 541-2012-HMA-OEPE**, emitido por la Oficina Ejecutiva y Planeamiento Estratégico, mediante el cual solicita la aprobación del "Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Social 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 Ministerial 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 Ministerial N° 098-2012-HMA-DG**, se aprueba el Manual de Organizaciones y Funciones del Departamento de Servicio Social del Hospital María Auxiliadora;

Que, el "**Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Social 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 seguimiento de una metodología uniforme para cumplir con la misión y objetivos institucionales establecidos y 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;

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 el Departamento de Servicio Social.



3. CARRANZA



CONQUILLO

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° 315-2012-HMA, de fecha 23 de Noviembre del 2012, por lo que corresponde emitirse 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 de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Departamento de Servicio Social, y la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

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

L. RONQUILLO **Artículo 2°:** ENCARGAR, al Departamento de Servicio Social, 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.

**REGISTRESE y COMUNIQUESE**

R. CARRANZA L.

**DISTRIBUCIÓN:**

- ( ) Dirección Ejecutiva de Administración
  - ( ) Oficina Ejecutiva de planeamiento Estratégico
  - ( ) Oficina de Asesoría Jurídica
  - ( ) Departamento de Servicio Social
  - ( ) Archivo.
- JFNV/RCL/WSS.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Dr. José F. Noveda Valladares  
DIRECTOR GENERAL





# **MANUAL de PROCESOS y PROCEDIMIENTOS**

## **DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL**

**DIRECTOR EJECUTIVO DE LA O.E.P.E.**  
Economista Luis Enrique Ronquillo Soto.  
Unidad de Organización - OEPE

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL**  
Mg. Carmen Margarita Acevedo Alvarado.

**CONSULTOR**  
Lic. Adm. Raúl Alfonso Garma Acuña.

**LIMA-PERU**  
2012



**L. RONQUILLO**



## INDICE

**Pág.**

CAPITULO I	Introducción	2
CAPITULO II	Objetivo del Manual	3
CAPITULO III	Base Legal	4
	Inventario de Procedimientos	5
	Carátula de Identificación de Procesos y Subprocesos indicando los procedimientos que lo conforman	
CAPITULO IV	Procedimientos	06-07
	Carátula de Identificación de Procesos y Procedimientos, agrupados por proceso por áreas unidades debidamente jerarquizadas	
	Procedimientos y Componentes: Propósito, Alcance, Marco Legal, Indicadores, Normas, Descripción del Procedimiento, Entradas, Salidas, Definiciones, Registros de Control, Políticas y Normas	8
Procedimiento	1 Atención Social de Consulta Externa	
	2 Atención Social de Emergencia	
	3 Atención Social de Hospitalización	
	4 Atención Social en Situación de Alta	
	5 Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar en Emergencia	
	6 Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar de Gestantes en Hospitalización	
	7 Atención Social a Pacientes N.N. y/o en Situación de Abandono	
	8 Atención Social a Menores en Situación de Abandono	
	9 Atención Social a Adultos en Abandono Familiar	
	10 Atención Social de Egreso de Menores	
	11 Atención Social a Pacientes que requieren tratamiento TARGA	
ANEXOS	Caracterización del Proceso	
	Flujogramas	



## CAPITULO I

### INTRODUCCION

El Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Social 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 Servicio Social 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 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 Directoral 098-2012-HMA-DG**  
Denominación : Aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Servicio Social del Hospital María Auxiliadora



## INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO      Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social

DEPARTAMENTO      Servicio Social

PROCESO	SUB PROCESOS	AREA FUNCIONAL	PROCEDIMIENTOS
PROTECCION, RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD	RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD - SERVICIO SOCIAL	SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN CONSULTA EXTERNA	Atención Social de Consulta Externa
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN EMERGENCIA	Atención Social de Emergencia
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN HOSPITALIZACION	Atención Social de Hospitalización
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN HOSPITALIZACION	Atención Social en Situación de Alta
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN EMERGENCIA	Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar en Emergencia
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN HOSPITALIZACION	Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar de Gestantes en Hospitalización
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN HOSPITALIZACION	Atención Social a Pacientes N.N. y/o en Situación de Abandono
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN HOSPITALIZACION	Atención Social a Menores en Situación de Abandono
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN HOSPITALIZACION	Atención Social a Adultos en Abandono Familiar
		SERVICIO DE ATENCION SOCIAL EN HOSPITALIZACION	Atención Social de Egreso de Menores
			Atención Social a Pacientes que requieren tratamiento TARGA



## CAPITULO V

## INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO	Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social
---------	--

DEPARTAMENTO	Servicio Social
--------------	-----------------

Nº	Codigo	Procedimiento y/o documento origen	Denominación del Procedimiento	Resultado / Producto	Usuario	Base Legal
1		*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión.	Atención Social de Consulta Externa	Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Caja Visita domiciliaria	N / D
2		*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión.	Atención Social de Emergencia	Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Caja Visita domiciliaria	N / D
3		*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión.	Atención Social de Hospitalización	Atención del Paciente	Economía	N / D
4		*Ficha Social *Hoja de Liquidación *Exoneración en el Sistema Integrado de Gestión	Atención Social en Situación de Alta	Pacientes de alta con Exoneración Parcial y/o exoneración total	Economía Servicio Social Vigilancia	N / D
5		*Ficha Social *Informe Social *Movilidad	Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar en Emergencia	Ficha Social Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Caja INABIF Fiscalía	N / D
6		*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión.	Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar de Gestantes en Hospitalización	Ficha Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Caja INABIF Fiscalía	N / D
7		*Entrevista *Coordinación con personas desaparecidas *Movilidad	Atención Social a Pacientes N.N. y/o en Situación de Abandono	Familia y/o amistades Documentos Extrainstitucionales y paciente va a Albergue	Domicilio de paciente Departamento Servicio Social Extra Mural	N / D
8		*Ficha social * Ingreso al Sistema integrado de Gestión *Periódico Mural *Movilidad	Atención Social a Menores en Situación de Abandono	Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Caja Visita domiciliaria	N / D



N°	Codigo	Procedimiento y/o documento origen	Denominación del Procedimiento	Resultado / Producto	Usuario	Base Legal
9		*Entrevista y registro del paciente *coordinación con personal enfermería * Visita	Atención Social a Adultos en Abandono Familiar	Informe	Departamento de Servicio Social Dirección Asesoría Jurídica Dirección General	N / D
10		*Ficha social *Acta de egreso	Atención Social de Egreso de Menores	*Acta de egreso	Ginecología Neonatología Centro obstetrico, PNP	
11		*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión. *Movilidad	Atención Social a Pacientes que requieren tratamiento TARGA	Informe de visita domiciliaria Informe social Exoneración Transferencia Contra referencia Seguimiento Movilidad.	MINSA TARGA Caja Establecimiento de salud Visita	N / D





## FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Proceso Sub Proceso	1 Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 1.1 Consulta externa		
2. Procedimiento	<b>Atención Social de Consulta Externa</b>		3. Fecha: Noviembre 2012 4. Código <b>1</b>
5. Propósito	Brindar atención a los pacientes de Consulta Externa y Programas con la finalidad de contribuir mediante la evaluación y apoyo respectivo al tratamiento y recuperación de su salud.		
6. Alcance	* Dirección General * Oficina de Planeamiento * Of. Estadística Informática	* Of. Gestión de la Calidad * Departamentos Asistenciales	
7. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 26842, Arts. 13, 16 Ley General de la Salud</li> <li>Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>D.S.013 Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.</li> <li>Ley N° 27658 Ley Marco Modernización Estado</li> </ul>		

## 8. INDICADORES

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und. Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia N° Atenciones brindadas N° Atenciones programadas	%	MOF Departamento de Servicio Social	Jefe de Servicio de Atención Social de Consulta Externa – Programas.

## 9. NORMAS

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

## 10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad Orgánica	N° Tarea	Cargo y Actividad
• PACIENTE		Solicita atención
•	1.	Trabajadora Social entrevista a Paciente
•	2 / 3	Trabajadora Social si se trata de consejería ú orientación procede a brindarla, si se refiere a exoneración evalúa para proceder a la exoneración.
• Servicio Social	4 - 7	Si es caso especial determinará la evaluación socio económica familiar del paciente y el porcentaje de apoyo económico. Si son continuadores (con Ficha Social), se anexará a la Ficha Social la hoja de seguimiento para las atenciones posteriores.



11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión.	*Departamento de Servicio Social	Cuando se presente Diaria	Manual Sistema Programa

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Caja Visita domiciliaria	Diario Cuando se solicita.	Manual Sistema Programa

13. DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Entrevista</b>            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.         </li> <li> <b>Evaluación Socio-Económica</b>            Conjunto de actividades destinadas a conocer las condiciones socio-económicas de los usuarios, los que permitirá su categorización.         </li> <li> <b>Entrevista Social a la Demanda</b>            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.         </li> <li> <b>Ficha Social</b>            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.         </li> <li> <b>Hoja de Seguimiento</b>            Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento social.         </li> <li> <b>Visita Domiciliaria</b>            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.         </li> </ul>

14. REGISTROS DE CONTROL DEL PROCESO (DOCUMENTOS - FORMATOS)
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones</b>            Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico         </li> <li>           Preparada por la responsable de la Atención Social de la Consulta Externa         </li> <li>           Original (o) remitido al destinatario         </li> <li>           Copia (1) remitido a archivo         </li> <li>           Preparada por la responsable de la Atención Social de la Consulta Externa         </li> <li>           Original (o) remitido a destinatario         </li> <li>           Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social         </li> </ul>



- Preparada por la responsable de la Atención Social de la Consulta Externa
- Original (o) remitido a destinatario
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta  
 15b. Políticas y Normas  
 15c. Formatos

POLITICAS Y NORMAS	
A.01	<p>a) Realizar el apoyo económico a través del Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria "Hospital María Auxiliadora" Versión Alpha 3.0 "Exoneraciones".</p> <p>b) Determinará la evaluación socio económica familiar del paciente y el porcentaje de apoyo económico. Si son continuadores (con Ficha Social), se anexará a la Ficha Social la hoja de seguimiento para las atenciones posteriores.</p> <p>c) Cuando el caso lo requiera realizar la visita domiciliaria.</p> <p>d) Realizar las gestiones intra y extra institucionales, cuando sea necesario.</p>
A.02	<p>e) Realizar informes sociales cuando el caso lo requiera, con el número otorgado por la Secretaria del Departamento de Servicio Social.</p> <p>f) Realiza Orientación, Consejería Social y Terapia Breve, según el caso.</p>





**FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. Proceso Sub Proceso	1 Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 1.1 Emergencia		
2. Procedimiento	<b>Atención Social de Emergencia</b>		3. Fecha: Noviembre 2012 4. Código <b>2</b>
5. Propósito	Realizar el estudio y Evaluación Social del paciente solicitante de Emergencia		
6. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Oficina de Planeamiento</li> <li>* Of. Estadística Informática</li> <li>* Of. Gestión de la Calidad</li> <li>* Departamentos Asistenciales</li> </ul>		
7. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 16 Ley General de la Salud</li> <li>• Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• D.S.013 Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.</li> <li>• Ley N° 27658 Ley Marco Modernización Estado</li> </ul>		

**8. INDICADORES**

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und. Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia $\frac{\text{N° Atenciones brindadas}}{\text{N° Atenciones programadas}}$	%	HISS	Trabajadoras Sociales y Jefe de Servicio de Atención Social en Emergencia

**9. NORMAS**

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Unidad Orgánica	N° Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	Solicita atención
	2, 3	Entrevista a Paciente Si amerita ficha social, procede a elaborarla
	4	Diagnostica problemas y da alternativas
	5	Ingresa al SISFOH, a todo Paciente que Evalúa y que lo solicita (graba). Legible o NO legible, y/o con datos inconsistentes, deriva al Personal de Seguros para su filiación.
	6	De ser hospitalizado abre ficha social y realiza el Ingreso al SISFOH
	7-8	Las fichas sociales de los pacientes que se hospitalicen deberán ser derivadas a las Trabajadora Sociales del servicio de hospitalización



Servicio Social	9-12	Producida el alta del paciente, se procederá al apoyo social correspondiente de acuerdo a evaluación realizada y determinará egreso y/o traslado a domicilio ante situación con más de 48 horas de alta.
	13	La Trabajadora Social registrará diariamente las atenciones, señalando las acciones realizadas y anotará actividades pendientes para su seguimiento.

11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión.	*Departamento de Servicio Social	Cuando se presente Diaria	Manual Sistema Programa

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Caja Visita domiciliaria	Diario Cuando se solicita.	Manual Vehículo

13. DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrevista</b> 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.</li> <li>• <b>Evaluación Socio-Económica</b> Conjunto de actividades destinadas a conocer las condiciones socio-económicas de los usuarios, los que permitirá su categorización.</li> <li>• <b>Entrevista Social a la Demanda</b> 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.</li> <li>• <b>Ficha Social</b> 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.</li> <li>• <b>Hoja de Seguimiento</b> Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento social.</li> <li>• <b>Visita Domiciliaria</b> 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.</li> </ul>



14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones**  
Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico
- Preparada por la responsable de la Atención Social de Emergencia
- Original (o) remitido al destinatario
- Copia (1) remitido a archivo
- Preparada por la responsable de la Atención Social de Emergencia
- Original (o) remitido a destinatario
- Copia (1) Archivo Departamento de Servicio Social
- Preparada por la responsable de la Atención Social en Emergencia
- Original (o) remitido a destinatario
- Copia (1) Archivo Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Políticas y Normas
- 15c. Formatos

POLITICAS Y NORMAS

N°	
A.01	<p>a) Entrevista Social a la demanda a pacientes y/o familiares que requieren atención en el Servicio de Atención Social en Emergencia (SASE) y cuando el caso amerite se aplicará la Ficha Social.</p> <p>b) Formular el diagnóstico de los problemas sociales con los pacientes en situación de emergencia y dar Alternativas de solución.</p> <p>c) Apertura de Ficha Social y Evaluación socioeconómica a los pacientes Hospitalizados y en los casos de los pacientes de los tópicos, con cuentas pendientes.</p> <p>d) Realizar el Ingreso al SISFOH, para ser derivados al Personal de la Oficina de Seguros para su respectiva filiación.</p>
A.02	<p>e) Las fichas sociales de los pacientes que se hospitalicen deberán ser derivadas a las Trabajadora Sociales del servicio de hospitalización correspondiente, previo registro en el cuaderno de derivaciones de fichas sociales de hospitalización y firma de la colega que recepciona. Las fichas sociales tomadas a pacientes que no se hospitalizaron deberán ser archivadas por la Trabajadora Social del turno diurno y/o M/T en el fichero del departamento de Servicio Social, guardando el orden respectivo.</p> <p>f) Producida el alta del paciente hospitalizado en observación/UCPTIN o en tópicos, la Trabajadora Social procederá al apoyo social correspondiente de acuerdo a la evaluación socio económica realizada.</p> <p>g) Ante la situación de alta del paciente con más de 48 horas y de no encontrarse los familiares, la Trabajadora Social de turno Diurno y/o M/T, de acuerdo a la evaluación social realizada, determinará el egreso y/o traslado del paciente a su domicilio.</p>
A.03	<p>h) La Trabajadora Social de turno diariamente registrará las atenciones realizadas en el cuaderno respectivo, señalando los siguientes rubros: Nombre y apellido del paciente, Sexo, Edad, Procedencia, Tópico de atención, Diagnóstico médico, Acciones realizadas,</p> <p>i) Al finalizar el turno deberá anotar en el cuaderno de reportes las actividades pendientes, para su seguimiento respectivo e incidencias relevantes.</p>





## FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 1.1 Hospitalización		
2. Procedimiento	<b>Atención Social de Hospitalización</b>		3. Fecha: Noviembre 2012 4. Código <b>3</b>
5. Propósito	Lograr mediante la atención a los pacientes hospitalizados el Apoyo para su tratamiento y restablecimiento de su Salud		
6. Alcance	* Dirección General * Oficina de Planeamiento * Of. Estadística Informática	* Of. Gestión de la Calidad * Departamentos Asistenciales	
7. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 16      Ley General de la Salud</li> <li>• Ley 27657      Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• D.S.013      Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.</li> <li>• Ley N° 27658      Ley Marco Modernización Estado</li> </ul>		

## 8. INDICADORES

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia $\frac{\text{Nº Atenciones brindadas}}{\text{Nº Atenciones programadas}}$	%	HISS	Jefe de Servicio de Hospitalización.

## 9. NORMAS

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

## 10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad Orgánica	Nº Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	Solicita atención
• paciente	2.	Solicita atención y es orientado
	3-5	Entrevista y evalúa a los pacientes para su categorización y orienta respecto a evaluación Socio Económica respectiva a cancelar y/o exonerar además solicita conformidad al Banco de Sangre según sea el caso.
Servicio	6-8	Solicita alimentos para un familiar directo del paciente si este procede el interior del País, realiza visita domiciliaria, informe social y ficha social realizando el seguimiento respectivo.



• Social	9-10	Elabora el informe, es elevado al Jefe de Departamento de Servicio Social para ser remitido con memorando al Jefe del Departamento de Nutrición, con previo Vº Bº del Director General.
	11-13	Realiza visita domiciliaria según sea el procedimiento para tal fin. Orienta a cancelar y/o exonera el pago de la liquidación a la alta médica según evaluación.

#### 11. ENTRADAS.

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Ficha Social	Departamento de Servicio Social	diaria	manual
Sistema integrado de Gestión	Departamento de Servicio Social	diaria	manual
Movilidad	Transporte	requerimiento	informatico

#### 12. SALIDAS

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Atención del Paciente	Economía	Diario	Manual
Ficha			

#### 13. DEFINICIONES

- **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.

- **Hoja de Seguimiento**

Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento 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.



14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones**
- Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico
  
- Preparada por la responsable de la Atención Social de Hospitalización
- Original (o) remitido a destinatario
- Copia (1) remitido a archivo
  
- Preparada por la responsable de la Atención Social de Hospitalización
- Original (o) remitido a destinatario
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social
  
- Preparada por la responsable de la Atención Social de Hospitalización
- Original (o) remitido a destinatario
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Politicas y Normas
- 15c. Formatos

Nº	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) La Trabajadora Social entrevista y evalúa a los pacientes hospitalizados para la categorización respectiva.</li> <li>b) Orienta a cancelar y/o exonera parcialmente y/o pendiente de pago las ordenes de apoyo diagnóstico (Laboratorio - Rx y otros) de acuerdo a la evaluación socio - económica.</li> <li>c) Solicita conformidad al Banco de Sangre cuando el caso lo requiere, mediante transferencia.</li> <li>d) Solicita alimentos para un familiar directo del paciente cuando procede del Interior del País y no tiene familia en Lima y el caso lo requiere, mediante Informe Social a la Jefe de Departamento de Servicio Social, ser elevado con memorando a la Jefe del Departamento de Nutrición, previo Visto del Director General - HMA.</li> </ul>
A.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Realiza Visita domiciliaria según el procedimiento para tal fin.</li> <li>f) Realiza Informe Social cuando el caso lo requiere.</li> <li>g) Orienta a cancelar y/o exonera parcialmente el pago de la liquidación a la alta médica (según evaluación Socio Económica). Considerando si previamente a su ingreso por Consultorio Externo realizo el depósito de Garantía correspondiente.</li> <li>h) Todo paciente hospitalizado, con estancia mayor a tres días y/o que desde su ingreso sea evaluado como "caso social", debe tener su Ficha Social, con todos los datos correspondientes y el seguimiento diario respectivo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) La Trabajadora Social contesta la Interconsulta en la Historia Clínica, el mismo día que son Recepcionadas, por el Personal Administrativo del Departamento de Servicio Social.</li> <li>j) Si el Paciente es transferido a otro ambiente y/o servicio, la Trabajadora Social del primer servicio deberá pasar el mismo día la Ficha Social a la Trabajadora Social responsable al de la Atención Social del Servicio cual fue derivado, para su respectivo seguimiento de atención.</li> </ul>



A.04	<p>k) La Trabajadora Social responsable de la atención Social del paciente, una vez concluido el seguimiento del Paciente al Alta Médica y al egreso del usuario del HMA, deberá archivar la Ficha Social, ese mismo día.</p> <p>l) Deberá comunicar del Paciente que le solicite información: Jefe de Departamento de Servicio Social, Jefe de Servicio de Atención Social de Hospitalización, Trabajadora Social del departamento – HAMA. A través de la Jefatura del Departamento y/o de Servicio: a la Dirección General, a la Sub Dirección General, a la Dirección Ejecutiva de Administración, al Personal de la Oficina de Comunicaciones.</p> <p>m) Egresará a los Menores de Edad, en ausencia de la Trabajadora Social del MAMIS y/o cuando le asigne su Jefe Inmediata y/o Jefe del Departamento. Realizando debidamente el procedimiento.</p>
A.05	<p>n) Recepcionará las Actas y las Entrevistas Fiscales, en ausencia de la Trabajadora Social del MAMIS y/o Cuando le asigne su Jefe Inmediata y/o Jefe del Departamento.</p> <p>o) Otras actividades que le asigne su Jefe/a Inmediato y/o Jefe/a del Departamento.</p>





**FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 1.1 Hospitalización
---------------------------	--

2. Procedimiento	<b>Atención Social en Situación de Alta</b>	3. Fecha: <b>Noviembre 2012</b>
		4. Código <b>4</b>

5. Propósito	Establecer el procedimiento que deberá realizarse para el egreso de los pacientes hospitalizados con problemas Socio - Económicos - Familiares.
--------------	---

6. Alcance	* Dirección General	* Of. Gestión de la Calidad
	* Oficina de Planeamiento	* Departamentos Asistenciales
	* Of. Estadística Informática	

7. Marco Legal	• Ley 26842, Arts. 13, 16	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

**8. INDICADORES**

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und. Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia $\frac{\text{Nº Atenciones brindadas}}{\text{Nº Atenciones programadas}}$	%	Sistema integrado de Gestión HISS	Jefe de Servicio de Hospitalización.

**9. NORMAS**

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Unidad Orgánica	Nº Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO paciente	1.	Paciente en situación de alta.
	2.	En situación de alta pide exoneración.
	3-6	Ficha social completa firmada y sellada por la Trabajadora Social responsable, realiza la exoneración de cuenta conforme a evaluación y considerando al paciente sin deuda en el banco de sangre.
	7-9	Producida el alta del paciente, la responsable gestionara las coordinaciones necesarias para la devolución de sangre si es el caso o conformidades respectivas para su egreso el mismo día.
•	10	Se debe dejar ingresado y reportada la exoneración cuando es mayor al 50% del total a exonerar y no ha egresado, a la Trabajadora Social responsable de la Guardia Diurna (para su atención respectiva en horas de la tarde) quien puede reevaluar y rebajar.



• servicio social	11	Si se anula la exoneración, antes de realizar una siguiente en el sistema integrado reportar en la ficha social y en el cuaderno de reporte.
•	12-13	Si el paciente tiene deuda pendiente las gestiones a realizar son: realizar la visita de estudio (se categoriza), se solicita la liquidación de alta, verificado y sustentado con visita domiciliaria se otorga al alta la exoneración correspondiente y se procede al egreso del paciente. La Ficha Social (debidamente con el seguimiento detallado desde el ingreso hasta el egreso del paciente), al ser caso social, se deriva a la Jefatura del Departamento de Servicio Social, entregándose al Personal Administrativo, para su respectivo archivo.
	14-18	

**11. ENTRADAS.**

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Ficha Social	Departamento de Servicio Social	cuando se presenta	Manual
• Hoja de Liquidación	Area de Cuenta Corriente	Diario	Informático
Exoneración en el Sistema Integrado de Gest	Departamento de Servicio Social	Diario	Informático

**12. SALIDAS**

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Pacientes de alta con Exoneración Parcial y/o exoneración total	Economía, Servicio Social, Vigilancia	Diario	Manual informatico

**13. DEFINICIONES**

- **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.
- **Hoja de Seguimiento**  
Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento 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.

**14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)**

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones**
- Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico.
- Preparada por las Trabajadoras Sociales, al realizar la Atención Social de los Pacientes de Alta.
- Original (o) remitido a paciente y/o familia.
- Copia (1) remitido a archivo.
- Preparada por la responsable de la Atención Social de Hospitalización.
- Original (o) remitido a destinatario.
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social.
- Preparada por la responsable a quien se le asigne la Atención Social de Hospitalización.
- Original (o) remitido a todo paciente en condición de alta médica.
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social.

**15. ANEXOS**

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Políticas y Normas
- 15c. Formatos

N°	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) Todo paciente con más de tres días de internamiento debe tener obligatoriamente su evaluación social en la Ficha Social (completa), firmada y sellada por la Trabajadora Social responsable del Servicio asignado.</p> <p>b) La exoneración se realiza por el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a la calificación social del paciente y se registra en la ficha social.</p> <p>c) Para exonerar una cuenta no debe tener deuda en banco de sangre.</p> <p>d) Ningún paciente sin deuda en banco de sangre debe permanecer por estancia prolongada en el Hospital, producida su alta. La Licenciada previamente habrá coordinado con la Familia del Paciente para la devolución oportuna de la sangre (el Personal del Banco de Sangre – HMA, presenta el reporte de deudas diariamente), si al alta médica aún adeuda sangre, la Trabajadora Social realizará la transferencia al banco de Sangre y agotará las coordinaciones respectivas para que obtenga la conformidad y egrese ese mismo día de alta del HMA.</p>
	<p>f) Cuando la deuda es más del 50% y/o del total a exonerar es considerable y no ha egresado en el horario de la mañana, la Trabajadora Social del Servicio responsable y conocedora del caso debe dejar ingresado en Sistema Integrado de Gestión la exoneración y reportarle a la Licenciada responsable del turno de la tarde. Si la Profesional del Turno Tarde tiene a bien realizar una reevaluación, anulará la</p>



A.02	<p>exoneración otorgada por la Licenciada responsable de la atención, antes de generar la siguiente exoneración en el Sistema Integrado de Gestión, y reportar en la Ficha Social y en el cuaderno de reportes respectivo.</p> <p>g) Las exoneraciones realizadas deben ser registradas en el día, en el cuaderno de altas de pacientes.</p>
A.03	<p>h) Otras actividades que le asigne su Jefe Inmediata y/o Jefe del Departamento.</p>





**FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 1.1 Programas de Atenciones Sociales
---------------------------	---

2. Procedimiento	<b>Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar en Emergencia</b>	3. Fecha: Noviembre 2012	4. Código <b>5</b>
------------------	---	--------------------------	--------------------

5. Propósito	Atención, contribución a la prevención y recuperación de víctimas de maltrato infantil y violencia familiar, para evitar "la revictimización y acciones u omisiones" que puedan repercutir negativamente en su manejo.
--------------	--

6. Alcance	* Dirección General	* Of. Gestión de la Calidad
	* Oficina de Planeamiento	* Departamentos Asistenciales
	* Of. Estadística Informática	

7. Marco Legal	• Ley 26842, Arts. 13, 16	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
	• Ley 27055. Art. 1° y Art. 38	Código del Niño y del Adolescente, maltrato o víctimas de violencia sexual.
	• Ley 27306	Modifica el Texto único ordenado de la Ley de Protección frente a la violencia familiar: art. 2 y 29.

**8. INDICADORES**

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und. Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia $\frac{\text{Nº Atenciones brindadas}}{\text{Nº Atenciones programadas}}$	%	Fichas e Informes Sociales	Trabajadora Social Responsable MAMIS

**9. NORMAS**

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Unidad Orgánica	Nº Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	1. Víctima de violencia proviene de Emergencia ó Consultorio Externo
• Servicio Social	2.	<u>Trabajadora Social</u> : entrevista, aplica Ficha Social, orienta y/o da consejería.
• Paciente	3	<u>Paciente</u> Víctima de violencia es hospitalizado
• Servicio Social	4	<u>Trabajadora Social</u> Comunica el caso a PNP del HMA y a MAMIS
• PNP	5	<u>Agente P.N.P.</u> Es informado del caso
• Servicio Social	6	<u>Trabajadora Social</u> entrevista, registra en Historia Clínica, coordina



11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Ficha Social	Departamento Servicio Social	Diario	Manual
Informe Social	Departamento Servicio Social	Diario	Manual
Movilidad	Transporte	Según caso	vehículo

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Ficha		Diario	Manual
Sistema Integrado	Caja	Diario	Manual
Informe Social      Movilidad	INABIF, FISCALIA	por requerimiento	Manual

13. DEFINICIONES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrevista</b> 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.</li> <li>• <b>Evaluación Socio-Económica</b> Conjunto de actividades destinadas a conocer las condiciones socio-económicas de los usuarios, los que permitirá su categorización.</li> <li>• <b>Entrevista Social a la Demanda</b> 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.</li> <li>• <b>Ficha Social</b> 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.</li> <li>• <b>Hoja de Seguimiento</b> Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento social.</li> <li>• <b>Visita Domiciliaria</b> 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.</li> </ul>			

14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones</b></li> <li>• Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico</li> <li>• Preparada por la Coordinadora de MAMIS</li> <li>• Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales</li> <li>• Copia (1) remitido a archivo</li> </ul>	



- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

15a. Flujograma: Se adjunta

15b. Políticas y Normas

15c. Formatos

N°	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) La Trabajadora Social del turno de Emergencia ante un caso presentado procederá a dar apertura a la ficha social, priorizando la atención médica y dando las facilidades de la atención, pasada la emergencia procederá a completar los datos en la ficha social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindará orientación social y legal al paciente si es adulto y a familiares si es menor de edad.</li> <li>• Comunicará al policia de turno la situación del paciente y se realice la denuncia respectiva.</li> <li>• En el caso de pacientes menores de edad coordinará con el médico tratante la hospitalización del paciente para seguimiento por la Trabajadora Social del MAMIS.</li> <li>• Realizar la visita domiciliaria si el caso lo amerita.</li> <li>• Comunicar via telefónica a la fiscalía de turno si el caso lo requiera.</li> <li>• Registrar en la historia clínica las acciones realizadas.</li> <li>• Derivar la ficha social y reportar el caso a la Trabajadora Social de MAMIS, si el paciente se hospitaliza.</li> <li>• Derivar la ficha social al MAMIS si el paciente fue dado de alta.</li> </ul> <p>Brindar las facilidades al funcionario del ministerio público o al personal de la policia para su intervención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un directorio de instituciones locales para la orientación y remisión de casos</li> </ul>
A.02	<p>b) La Trabajadora Social del MAMIS interviene en los casos derivados, reportados o captados que procedan de Consulta Externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acude por medio de una interconsulta.</li> <li>• Aplicar la ficha social al paciente.</li> <li>• Brindar consejería y orientación legal según sea el caso al paciente o familiares en menores de edad.</li> <li>• Registrar en la historia clínica las acciones realizadas.</li> <li>• Dar transferencia para soporte emocional en el Dpto. de Psicología.</li> <li>• Realizar la visita domiciliaria si el caso lo amerita.</li> </ul>





**FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 1.1 Programas de Atenciones Sociales		
2. Procedimiento	Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar de Gestantes en Hospitalización	3. Fecha: Noviembre 2012	4. Código <b>6</b>
5. Propósito	Atención, contribución a la prevención y recuperación de víctimas de maltrato infantil y violencia familiar, para evitar "la revictimización y acciones u omisiones" que puedan repercutir negativamente en su manejo.		
6. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Oficina de Planeamiento</li> <li>* Of. Estadística Informática</li> <li>* Of. Gestión de la Calidad</li> <li>* Departamentos Asistenciales</li> </ul>		
7. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 16 Ley General de la Salud</li> <li>• Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• D.S.013 Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.</li> <li>• Ley N° 27658 Ley Marco Modernización Estado</li> <li>• Ley 27055. Art. 1° y Art. 38 Código del Niño y del Adolescente, maltrato o víctimas de violencia sexual.</li> <li>• Ley 27306 Modifica el Texto único ordenado de la Ley de Protección frente a la violencia familiar: art. 2 y 29.</li> </ul>		

**8. INDICADORES**

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia N° Atenciones Pacientes MAM / N° Atendidos en Servicio Social	%	Fichas e Informes Sociales	Trabajadora Social Responsable MAMIS

**9. NORMAS**

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Unidad Orgánica	N° Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	1. Víctima de violencia proviene de Emergencia ó Consultorio Externo
• Servicio Social	2.	<u>Trabajadora Social</u> respectiva entrevista, aplica Ficha Social, orienta
• Paciente	3	<u>Paciente</u> Víctima de violencia es hospitalizado
• Servicio Social	4	<u>Trabajadora Social:</u> Comunica el caso a PNP del HMA y a MAMIS
• PNP	5	<u>Agente P.N.P.</u> Es informado del caso
• Servicio Social	6	<u>Trabajadora Social:</u> entrevista, registra en Historia Clínica, coordina



11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Ficha Social	Departamento Servicio Social	Diario	Manual
Ingreso al Sistema Integrado de Gestión			

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Ficha		Diario	Manual
Sistema Integrado	Caja	Diario	Manual
Informe Social Movilidad	INABIF, FISCALIA	por requerimiento	Manual

13. DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Entrevista</b>            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.         </li> <li> <b>Evaluación Socio-Económica</b>            Conjunto de actividades destinadas a conocer las condiciones socio-económicas de los usuarios, los que permitirá su categorización.         </li> <li> <b>Entrevista Social a la Demanda</b>            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.         </li> <li> <b>Ficha Social</b>            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.         </li> <li> <b>Hoja de Seguimiento</b>            Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento social.         </li> <li> <b>Visita Domiciliaria</b>            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.         </li> </ul>

14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico</li> <li>Preparada por la Coordinadora de MAMIS</li> <li>Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales</li> <li>Copia (1) remitido a archivo</li> </ul> </li> </ul>



- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

15a. Flujograma: Se adjunta

15b. Políticas y Normas

15c. Formatos

N°	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) La Trabajadora Social en Emergencia ante un caso presentado procederá a dar apertura a la ficha social, priorizando la atención médica y dando las facilidades de la atención, pasada la Emergencia procederá a completar los datos de la Ficha Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindará orientación Social y Legal al Paciente si es Adulto y a familiares si es Menor de edad.</li> <li>• Comunicará alPNP de turno la situación del Paciente y se realiza la denuncia respectiva.</li> <li>• En el caso de pacientes Menores de edad coordinará con el médico tratante la hospitalización del Paciente para el seguimiento por la Trabajadora Social del MAMIS.</li> <li>• Realizar la visita domiciliaria, si el caso lo amerita.</li> <li>• Comunicar vía telefónica a la Fiscalía de turno, cuando el caso lo requiera.</li> <li>• Registrar en la Historia Clínica las acciones realizadas</li> <li>• Derivar la Ficha Social y reportar el caso a la Trabajadora Social de MAMIS, si el paciente se hospitaliza.</li> <li>• Derivar la Ficha Social al MAMIS si el paciente fue dado de alta.</li> <li>• Brindar las facilidades al Funcionario del Ministerio Publico o al Personal de la PNP para su intervención por la Trabajadora Social del MAMIS o en su ausencia por la Trabajadora Social Programada para la atención de Pacientes, en la Oficina Central; los días y horas no programadas en MAMIS y Oficina Central, lo asumirá la Trabajadora Social del Servicio de Atención Social en Emergencia. Recepciona, sella y firma el Acta y la Entrevista Fiscal.</li> <li>• Contar con un Directorio de Instituciones locales para la orientación y remisión de casos.</li> </ul>
A.02	<p>b) La Trabajadora Social del MAMIS interviene en los casos derivados, reportados o captados que procedan de la Consulta Externa.</p>



L. RONQUILLO

Elaboración: OEPE/Servicio Social/Garma

27





FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 1.1 Hospitalización		
2. Procedimiento	<b>Atención Social a Pacientes N.N. y/o en Situación de Abandono</b>		3. Fecha: Noviembre 2012 4. Código <b>7</b>
5. Propósito	Realizar la atención y la evaluación del paciente.		
6. Alcance	* Dirección General	* Of. Gestión de la Calidad	
	* Oficina de Planeamiento	* Departamentos Asistenciales	
	* Of. Estadística Informática		
7. Marco Legal	• Ley 26842, Arts. 13, 16	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	

8. INDICADORES

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia N° Atenciones brindadas / N° Atenciones programadas	%	Registro de Participantes.	Trabajadora Social Responsable.

9. NORMAS

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P.del Hospital María Auxiliadora

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad Orgánica	N° Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	Ingresar el paciente a emergencia como N N
• Servicio Social	2	La Trabajadora Social codificará con características detalladas en ficha social y en esta situación de presunción de abandono o N N iniciará investigación.
Paciente	3	De tener indicios y obtener dirección se haran las verificaciones pertinentes e identificación de familiares asimismo ingresará a sistema RENIEC para obtener formato C 4.
•	4-5	Con los datos obtenidos y en coordinación con el Jefe de departamento de Servicio Social y comunicaciones se realizará la difusión por medios de comunicación.
• Servicio Social	6	De continuar en situación N N se coordinará con RENIEC la identificación a través de huellas dactilares y de continuar en la misma situación se elevará caso a dirección de personas desaparecidas.



•	7-8	Producida el alta médica el paciente en esta situación será derivado a institución benéfica o albergue procediéndose a exonerarle su cuenta.
---	-----	--

11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Entrevista	Ficha Social	cuando ingresa	manual
Coordinación	RENIEC	cuando ingresa	Telefonicamente
Coordinación con personas desaparecidas	PNP	cuando sea necesario	Informático
Movilidad	Transporte	cuando sea necesario	

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Ficha	Domicilio del paciente	al ser necesario	
Familia y/o amistades	Departamento Social	al ser necesario	
Documentos Extraintitucionales	Extra Mural	cuando se remite documentos	

13. DEFINICIONES	
•	<p><b>Paciente NN</b></p> <p>Persona que no tiene nombre (Identificación)</p>
•	<p><b>Paciente Abandonado</b></p> <p>Persona que teniendo o no identificación, no acude la familia por él.</p>

**14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)**

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones**
- Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico
  
- Preparada por la responsable de la Atención Social Emergencia y Hospitalización
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) remitido a archivo
  
- Preparada por la responsable de la Atención Social Emergencia y Hospitalización
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social
  
- Preparada por la responsable de la Atención Social Emergencia y Hospitalización
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social



15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Políticas y Normas
- 15c. Formatos

N°	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) Al ingresar un paciente N N a Emergencia, la Trabajadora Social del SASE lo codificará, aperturara la ficha social con los datos de quien lo ingresa (PNP, Serenazgo, Bomberos, y/o responsable del accidente, otros), lugar del cual es traído, vestimenta al ingresar al HMA, características físicas, hora en el que fue hallado.</p> <p>b) La Trabajadora Social al tener conocimiento sobre la situación de un paciente en presunción de Abandono o de un N.N., deberá iniciar la investigación del caso con la finalidad de obtener mayor cantidad de datos que permitan tratar de ubicar a algún familiar o conocido del paciente. De ser accidente de tránsito: solicitar al responsable (conductor del vehículo) que retorne a la zona donde fue el accidente a indagar por la identificación, familiares, amistades y/o domicilio; o alguna información que permita identificar al paciente.</p> <p>c) De tener indicios y/o obtenerse la dirección del paciente se efectuará la Visita Domiciliaria para la ubicación de los familiares. Previa coordinación de pedido de movilidad a la unidad de transporte.</p>
A.02	<p>d) La Trabajadora Social ingresará al Sistema de la RENIEC, desde el primer dato obtenido de nombre y apellidos cuantas veces sea necesario. De llegar a obtener la información positiva, se imprimirá el Formato C 4, que se adjuntará a la Ficha Social, como seguimiento respectivo.</p> <p>e) La Trabajadora Social del Servicio en el que se encuentre el paciente, enviará a su Jefe Inmediata a través de un documento detallando las características físicas y otros datos que ayuden a su identificación; para que la Jefa de Departamento realice las coordinaciones con la Oficina de Comunicaciones del Hospital para la difusión a través de algún medio de comunicación.</p>
A.03	<p>e) De continuar la situación del paciente como N N y/o Abandono de un paciente en un período de tres días y siga como N N, se debería coordinar con el Personal de la RENIEC (Vía Celular y/o RPM) la identificación del paciente a través de las huellas dactilares. De continuar como N N. solicitará la Trabajadora Social del Servicio de Atención Social en Emergencia a la Jefe del Departamento de Servicio Social, para que sea elevado a la Dirección General, y mediante Oficio del Director General a la División de Personas Desaparecidas indicando las características del paciente, con la finalidad de saber si existe alguna denuncia que conlleve a la ubicación de sus familiares.</p>
A.04	<p>e) Producida el Alta Médica, si el paciente N N. y/o abandonado no adolece de ninguna enfermedad mental se coordinará con alguna institución benéfica o albergue (si es de la tercera edad) para que sea derivado.</p> <p>f) De ser recibido en alguna institución al no haberse llegado a identificar al Paciente o no haber ubicado a los familiares del mismo, se procederá a exonerar la cuenta del paciente dejando constancia mediante el Acta de Egreso del Hospital y que deberá ser firmada por la Institución que albergará al paciente.</p> <p>g) Si el paciente falleciese se deberá informar mediante Memorando al Servicio de Patología la situación del paciente a fin de que se proceda de acuerdo a ley.</p> <p>h) Toda información verbal y acciones realizadas deberán estar escritas en el seguimiento de la Ficha Social respectiva, asimismo los resultados escritos de todas las gestiones efectuadas.</p>





**FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 2.1   1.1 Hospitalización	
2. Procedimiento	<b>Atención Social a Menores en Situación de Abandono</b>	3. Fecha: Noviembre 2012 4. Código <b>8</b>
5. Propósito	Establece los pasos a seguir para la atención de los menores en situación de abandono en el Hospital.	
6. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Oficina de Planeamiento</li> <li>* Of. Estadística Informática</li> <li>* Of. Gestión de la Calidad</li> <li>* Departamentos Asistenciales</li> </ul>	
7. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 16 Ley General de la Salud</li> <li>• Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• D.S.013 Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.</li> <li>• Ley N° 27658 Ley Marco Modernización Estado</li> </ul>	

**8. INDICADORES**

8a. Indicador / Fórmula		8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia	$\frac{\text{N}^\circ \text{Atenciones brindadas}}{\text{N}^\circ \text{Atenciones programadas}}$	%	HISS	Coordinadora del MAMIS

**9. NORMAS**

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P.del Hospital María Auxiliadora

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Unidad Orgánica	Nº Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO  •  •  Servicio Social •	1.	Ingreso de menor a Emergencia.
	2.	Apertura de Ficha Social con la máxima información posible priorizando su atención y hospitalización, comunicar a la PNP y devivar a Trabajadora Social de MAMIS.
	3-6	Cuando es abandono con maltrato evidente comunicar a la PNP y/o Fiscalía en un lapso de 72 horas elaborando informe a Departamento Servicio Social asimismo emitir informe a INABIF en periodo de 3 días.
	8-12	Se coordina vacante para el próximo traslado de menor al INABIF.
	13-15	Cuando se confirme la vacante y el menor es egresado de la Institución, la Trabajadora



	Social del MAMIS entrega a la Jefatura del Departamento de Servicio Social, el expediente del menor para su archivo.
•	16 Se adjunta una copia de la orden que recepciona al menor el INABIF, previa exoneración de la cuenta en el Hospital o inclusión en el AUS - SIS, además la factura de exoneración expedida por el personal del Área de Cuenta Corriente.

11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
*Ficha social	Departamento Servicio Social	Por paciente	manual
* Ingreso al Sistema integrado de Gestión	Departamento Servicio Social	Diaria	manual
*Periódico Mural	Departamento Servicio Social	Mensual	manual
* Movilidad		Transporte	vehiculo

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Ficha			
Sistema Integrado de Gestión	Caja	diario	manual
Movilidad	visita domiciliaria	cuando solicite	vehiculo

**13. DEFINICIONES**

- **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.
  
- **Hoja de Seguimiento**  
Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento 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.



14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones**
- Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico
  
- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) remitido a archivo
  
- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social
  
- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Políticas y Normas
- 15c. Formatos

N°	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) La Trabajadora Social en EMERGENCIA en ausencia de la Trabajadora Social del MAMIS apertura la Ficha Social recabando toda la información posible (quien ingresó al MENOR, en que circunstancias llego a la Institución, donde fue encontrado, que ropa vestía, anotar nombre de las personas que lo conducen)</p> <p>b) Priorizar la Atención Médica y su Hospitalización.</p> <p>c) Comunicar a la PNP del HMA la situación del paciente .</p> <p>d) Reportar en la Historia Clínica las acciones realizadas.</p> <p>e) Derivar la Ficha Social y reportar el caso a la Trabajadora Social del MAMIS.</p> <p>f) La Trabajadora Social de MAMIS apertura y/o hace seguimiento en la ficha social del menor la situación de presunto ABANDONO FAMILIAR.</p> <p>g) Comunicar a la policía y/o fiscalía en el lapso de las 72 horas de producido el hecho, si no ha sido comunicado el caso a dichas autoridades, cuando es abandono con maltrato evidente.</p>
A.02	<p>h) Elaborar el Informe Social del menor y remitir a la Jefatura del Departamento de Servicio Social</p> <p>i) Comunicar a la Jefatura del Departamento de Servicio Social la situación del presunto abandono familiar para la emisión de un oficio visado por la Dirección General del Hospital acompañado de un Informe Social, que deberá ser remitido al INABIF en un plazo de 3 (tres) días hábiles.</p> <p>j) Coordinar con la Jefatura del Departamento de Servicio Social la solicitud del Informe Médico en original y 3 copias al Servicio donde se encuentra hospitalizado el paciente. Solicitar resultados de VIH y VDRL debidamente firmados y sellados por el Jefe de Laboratorio, solicitar al Departamento de Psicología el Informe Psicológico en original y tres copias. Al momento del traslado carnet de vacunas y el certificado de nacido vivo.</p>



A.03	<p>La Jefatura del Departamento de Servicio Social solicita movilidad a la Unidad de Transportes, para el traslado del menor al INABIF.</p> <p>k) Coordinar vía teléfono la vacante para el externamiento del menor.</p> <p>La Trabajadora Social debe al momento del traslado contar con el expediente del paciente que contiene: informes faltantes e Informe médico y epicrisis actualizado con la fecha anterior al día del egreso.</p>
A.04	<p>l) El caso concluye cuando se confirme la vacante y el menor es egresado de la Institución (en compañía de un personal de Enfermería), trasladándolo en la movilidad de la Institución y la documentación respectiva, recabándose la acta de entrega del INABIF, la cual debe ser archivada en el expediente del menor.</p> <p>m) Una vez de egresado el o la menor, la Trabajadora Social del MAMIS entrega a la Jefatura del Departamento de Servicio Social, para que se archive el expediente del menor, adjuntando una copia de la orden que recepciona al menor en el INABIF, previa exoneración de la cuenta en el Hospital o inclusión en el AUS - SIS, anexa además en el expediente, la factura de exoneración expedida por el personal del Área de Cuenta Corriente.</p> <p>n) Efectivizado el egreso del menor, la Trabajadora Social del MAMIS entregará a la coordinación del MAMIS dos copias del oficio de entrega del menor y el acta de recepción para el archivo del MAMIS.</p>





**FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social		
Sub Proceso	3.1	1.1 Hospitalización	
2. Procedimiento	<b>Atención Social a Adultos en Abandono Familiar</b>		3. Fecha: Noviembre 2012
			4. Código <b>9</b>

5. Propósito	Realizar la Atención Final del Paciente.		
6. Alcance	* Dirección General	* Of. Gestión de la Calidad	
	* Oficina de Planeamiento	* Departamentos Asistenciales	
	* Of. Estadística Informática		
7. Marco Legal	• Ley 26842, Arts. 13, 16	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	

**8. INDICADORES**

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und. Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia $\frac{\text{N° Atenciones brindadas}}{\text{N° Atenciones programadas}}$	%	Registro de Pacientes	Trabajadora Social Responsable.

**9. NORMAS**

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Unidad Orgánica	N° Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	Adulto en abandono familiar
•	2.	La Trabajadora Social previa evaluación del paciente deberá coordinar con el Personal de Enfermería si la familia acude y cumple con el tratamiento respectivo.
•	3.	De no cumplir con el tratamiento médico se deberá dejar citación para entrevista a los familiares, si no acuden se hará visita domiciliaria.
• Servicio	4.	Habiendo realizado la citación y visita y no acuden familiares se llamará al Fiscal



Social		de turno o de familia y se procederá a realizar lo que indique.
•	5	En caso no sea positiva la intervención Fiscal, se coordina con Dirección de Asesoría Jurídica del HMA, asimismo se elabora un informe al jefe de Departamento de Servicio Social para que sea elevado a la Dirección General del HMA.

**11. ENTRADAS.**

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
*Entrevista y registro del paciente	Ficha social	cuando sea necesario	manual
*coordinación con personal enfermería	Profesional Enfermería	cuando sea necesario	verbal
* Visita	Domicio del paciente o familiar	Al no presentarse	vehículo

**12. SALIDAS**

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Ficha	Direc. Gral.	cuando sea necesario	informático
informe	Dpto de servicio social		
	Direc. Asesoría Jurídica		

**13. DEFINICIONES**

• **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.

• **Hoja de Seguimiento**

Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento 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.



14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones**
- Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico
  
- Preparada por la Jefe del Servicio de Atención Social de Hospitalización
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) remitido a archivo
  
- Preparada por la Jefe del Servicio de Atención Social de Hospitalización
- Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social
  
- Preparada por la Jefe del Servicio de Atención Social de Hospitalización
- Original (o) remitido a Trbajadoras Sociales
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Politicas y Normas
- 15c. Formatos

Nº	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) La Trabajadora Social al realizar la evaluación socio familiar del paciente adulto hospitalizado deberá de coordinar con el personal de Enfermería del piso respectivo si la familia acude a visitarlo y cumple con su tratamiento.</p> <p>b) Cuando el paciente adulto esta hospitalizado y la familia no cumple con el tratamiento médico se deberá dejar citación para que la familia se entreviste con la Trabajadora Social responsable del Servicio.</p> <p>c) Al no acudir la familia a la segunda citación la Trabajadora Social programará y realizará la visita domiciliaria.</p> <p>d) Al alta Médica, transcurridas las 48 horas de alta del paciente, y al no acudir familiar la Trabajadora Social realizará la visita domiciliaria.</p> <p>e) Al no acudir la familia por el tratamiento y/o alta prolongada habiendo dejado las citaciones y realizado Las visitas domiciliares se procederá a llamar al Fiscal de Turno y/o de Familia.</p> <p>f) Se procederá a realizar lo que indique el Fiscal.</p>
A.02	<p>g) En caso no sea positiva la intervención Fiscal, la Trabajadora Social coordinará con la Dirección de Asesoría Jurídica del HMA, por corresponderle.</p> <p>h) La Trabajadora Social, elaborará el Informe a la Jefe del Departamento de Servicio Social, para que sea elevado a la Dirección General del HMA, para su conocimiento y fines pertinentes,</p>





## FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 2.1   1.1 Hospitalización	3. Fecha: Noviembre 2012
2. Procedimiento	<b>Atención Social de Egreso de Menores</b>	4. Código <b>10</b>

5. Propósito	Establecer el procedimiento que deberá realizar la Trabajadora Social del Departamento de Servicio Social, para el egreso de los pacientes menores de edad en condición de alta. (Ginecología, NEO, Centro Obstétrico, Pediatría, Cirugía)	
6. Alcance	* Dirección General	* Of. Gestión de la Calidad
	* Oficina de Planeamiento	* Departamentos Asistenciales
	* Of. Estadística Informática	
7. Marco Legal	• Ley 26842, Arts. 13, 16	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

## 8. INDICADORES

8a. Indicador / Fórmula	8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia $\frac{\text{Nº Atenciones brindadas}}{\text{Nº Atenciones programadas}}$	%	Servicio de Hospitalización	Jefe de Servicio de Hospitalización-MAMIS

## 9. NORMAS

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P.del Hospital María Auxiliadora

## 10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad Orgánica	Nº Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	Todo paciente menor de edad debe tener su ficha social.
•	2.	Trabajadora Social cita a los familiares directos debidamente identificados.
•	3.	El pago será de acuerdo a evaluación previa, se procederá a realizar acta de egreso enumerada y registrada en libro de actas del Departamento de Servicio Social, firmada por familiar y Trabajadora Social.
Servicio Social	4.	En el caso de pacientes de Ginecología, NEO, Centro Obstétrico, el familiar deberá entregar una copia del acta de Egreso a la enfermera para la Historia Clínica.



•	5	La exoneración será asumida por la Trabajadora Social en ausencia de la del MAMIS registrandolas en el libro de altas de pacientes.
---	---	---

11. ENTRADAS.			
11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
*Ficha social	Departamento de Servicio Social	cuando se presente	manual
*Acta de egreso	Departamento de Servicio Social	cuando se presente	manual

12. SALIDAS			
12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Ficha			
Acta de egreso	ginecologia, neo centro obstetrico, PNP	cuando se presente	manual

13. DEFINICIONES	
•	<p><b>Entrevista</b></p> <p>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.</p>
•	<p><b>Evaluación Socio-Económica</b></p> <p>Conjunto de actividades destinadas a conocer las condiciones socio-económicas de los usuarios, los que permitirá su categorización.</p>
•	<p><b>Entrevista Social a la Demanda</b></p> <p>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.</p>
•	<p><b>Ficha Social</b></p> <p>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.</p>
•	<p><b>Hoja de Seguimiento</b></p> <p>Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento social.</p>
•	<p><b>Visita Domiciliaria</b></p> <p>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.</p>

14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)	
•	<b>Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones</b>
•	Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico



- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
  - Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
  - Copia (1) remitido a archivo
- 
- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
  - Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
  - Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social
- 
- Preparada por la Coordinadora de MAMIS
  - Original (o) remitido a Trabajadoras Sociales
  - Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta  
 15b. Políticas y Normas  
 15c. Formatos

Nº	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) Todo paciente menor de edad debe tener ficha social.            La Trabajadora Social responsable cita a los familiares directos, sea padres; en ausencia de los padres pueden ser los abuelos, hermanos o tíos del paciente para el día del alta.</p> <p>b) Los familiares deberán presentar DNI, recibo de luz o agua, partida de nacimiento o boleta de inscripción del menor, hoja de contrato AUS de no tener SEGURO el pago será de acuerdo a la evaluación y se procederá a realizar el acta de egreso que deberá ser numerada y registrada en el libro de actas de egreso de Menores del Departamento de Servicio Social.</p> <p>c) El acta de egreso deberá ser original por cuatro copias que será firmada por el familiar responsable y Trabajadora Social (firma y sello) que ejecuta el acta.</p>
A.02	<p>d) En el caso de pacientes de Ginecología, NEO, Centro Obstétrico, el familiar deberá entregar una copia del acta de Egreso a la enfermera para la Historia Clínica; una en Neonatología. Si el paciente egresa con su recién nacido, uno para la Policía para el sello respectivo de la tarjeta de identificación del Neonato y uno al familiar responsable. El original se adjunta a la ficha social del paciente.</p> <p>e) En el caso de menores que se encuentren en Pediatría, Medicina y Cirugía no se entrega la copia a la Policía Nacional.</p> <p>f) En ausencia de la Trabajadora Social del MAMIS y en horas de la tarde de la Licenciada programada de Guardia, el acta de egreso de los menores y de requerir exoneración será a sumida por la Trabajadora Social según rol que le corresponda de acuerdo a la programación.</p>
A.03	<p>g) Las exoneraciones realizadas deben ser registradas en el día, en el cuaderno de altas de pacientes.</p> <p>h) Otras actividades que le asigne su Jefe Inmediata y/o Jefe del Departamento</p>





**FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. Proceso Sub Proceso	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social 3.1
2. Procedimiento	<b>Atención Social a Pacientes que requieren tratamiento TARGA</b> 3. Fecha: Noviembre 2012 4. Código <b>11</b>
5. Propósito	Establecer los pasos a seguir para la atención social de los pacientes que requieren tratamiento Antirretroviral de gran actividad - TARGA (Adultos - Niños) con la finalidad de contribuir a su tratamiento y reinserción laboral.
6. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Oficina de Planeamiento</li> <li>* Of. Estadística Informática</li> <li>* Of. Gestión de la Calidad</li> <li>* Departamentos Asistenciales</li> </ul>
7. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 16 Ley General de la Salud</li> <li>• Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• D.S.013 Aprueba el Reglamento de la Ley 27657.</li> <li>• Ley N° 27658 Ley Marco Modernización Estado</li> </ul>

**8. INDICADORES**

8a. Indicador / Fórmula		8b. Und.Méd.	8c. Fuente	8d. Responsables.
Eficiencia	$\frac{\text{Nº Atenciones brindadas}}{\text{Nº Atenciones programadas}}$	%	Servicio de Infectología.	Médico Infectologo Trabajadora Social

**9. NORMAS**

• R.M.603-2006/MINSA: Directiva 007 V.02	Formulación Documentos Técnicos de Gestión
• R.M.860-2003-S.A./DM:	Aprueba el R.O.F. del Hospital María Auxiliadora
• R.D.098-2012-HMA-D.G.	Aprueba el M.O.F. de Servicio Social del H.M.A.
• R.D.177-2012-HMA-DG.	Modifica el C.A.P. del Hospital María Auxiliadora

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Unidad Orgánica	Nº Tarea	Cargo y Actividad
• INICIO	1.	Paciente que requiere tratamiento.
• Paciente	2.	Acude a la Trabajadora Social solicitando estudio social y evaluación y ya en TARGA deben asistir a todas las actividades para su atención.
•	3	La Trabajadora Social realiza el estudio aplicando el formato respectivo llenando hasta el rubro pre-diagnostico. Transfiere al paciente a su Centro de Salud y envía una copia del estudio social, adjuntando un formato de visita domiciliaria de TARGA el mismo que sera devuelto llenado.
•	4	Una vez que recepciona el Informe de la Visita Domiciliaria, llena el rubro de



servicio social		Diagnóstico Social y remite el Informe Social y el de la Visita Domiciliaria al Infectólogo del Programa y/o Enfermera, quien firmará la recepción de ambos.
•	5	Para incluir al paciente en el Programa deberá contar con soporte familiar y otros allegados (2 personas), quienes deben estar presentes desde el inicio y durante todo el tratamiento.
•	6	El paciente ya en TARGA y su entorno reciben Consejería Social y se realiza visitas domiciliarias cada vez que sea necesario.

#### 11. ENTRADAS.

11a. Nombre	11b. Fuente	11c. Frecuencia	11d. Tipo
Ficha social	TARGA MINSA	Diario	Manual
Ingreso al Sistema Integrado de Gestión Movilidad	Departamento Servicio Social TARGA	Diario Si amerita	Manual informatico Manual

#### 12. SALIDAS

12a. Nombre	12b. Destino	12c. Frecuencia	12d. Tipo
Ficha Informe de visita domiciliaria,	MINSA TARGA,	A demanda	manual
Informe Social, exoneración	MINSA TARGA,	A demanda	manual
transferencia, contra referencia	Caja, establecimiento de salud, Visita	cuando sea el caso	manual
seguimiento, movilidad.		exoneracion diaria	manual

#### 13. DEFINICIONES

- 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.
- Hoja de Seguimiento**  
 Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas, en relación con el tratamiento 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.

#### 14. REGISTROS (DOCUMENTOS - FORMATOS)

- **Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones**
- Data ingresada por la Secretaria del Departamento al módulo logístico
  
- Preparada por Procedimientos del MINSA
- Original (o) remitido a Trabajadora Social
- Copia (1) remitido a archivo
  
- Preparada por Procedimientos del MINSA
- Original (o) remitido a Trabajadora Social
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social
  
- Preparada por Procedimiento del MINSA
- Original (o) remitido a Trabajadora Social
- Copia (1) Archiva Departamento de Servicio Social

#### 15. ANEXOS

- 15a. Flujograma: Se adjunta
- 15b. Políticas y Normas
- 15c. Formatos

Nº	POLITICAS Y NORMAS
A.01	<p>a) Se recibe formato de Interconsulta por el Médico tratante y revisa el motivo por el cual solicita la intervención psicológica al paciente hospitalizado. El Psicólogo de acuerdo al estado emocional del paciente brinda atención psicológica.</p> <p>b) La Trabajadora Social labora exclusivamente en el ambiente de atención asignado a TARGA.</p> <p>c) El paciente acude a la Trabajadora Social en coordinación con el médico Infectólogo y/o con transferencia del Infectólogo, solicitando estudio social y evaluación.</p> <p>d) La Trabajadora Social realiza el estudio social aplicando el formato respectivo, por triplicado. (Original va a la Historia Clínica, una copia para el Centro de Salud y una copia para el Programa) hasta el rubro: Pre-diagnóstico. (Original va a la historia clínica, una copia para el Centro de Salud y una copia para el Programa. Llena hasta el rubro pre diagnóstico.</p>
A.02	<p>e) Transfiere al paciente a su Centro de Salud y envía una copia del estudio social, adjuntando un formato de visita domiciliaria de TARGA, el mismo que será devuelto por la Trabajadora Social del Centro de Salud debidamente llenado y firmado dentro de las 24 horas siguientes.</p> <p>f) La Trabajadora Social asignada a TARGA del Hospital una vez que recepciona el Informe de la Visita Domiciliaria, llena el rubro de Diagnóstico Social y remite el Informe Social y el de la Visita Domiciliaria al Infectólogo del Programa y/o Enfermera, quien firmará la recepción de ambos Informes en el cuaderno de registro de TARGA.</p> <p>g) Para incluir al paciente en el Programa deberá contar con soporte familiar y otros allegados (2 personas), quienes deben estar presentes desde el inicio y durante todo el tratamiento.</p>



	h) Cuando el paciente es menor de edad se necesita la presencia de dos familiares con sus respectivos documentos de identidad.
A.03	<p>i) Una vez que ingresa el paciente a TARGA recibe Consejería Social conjuntamente con su entorno y debe asistir a todas las actividades que se realiza para su atención integral- talleres (educativos, recreativos, etc.).</p> <p>j) Hace visita domiciliaria cada vez que sea necesario (Enrolamiento, seguimiento, abandono, conflictos familiares etc.)</p>





# ANEXOS

DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL



## CARACTERIZACION DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

Proceso Sectorial:	Promoción, Recuperación y Rehabilitación de la Salud
Proceso Institución:	1. Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social

Organo Responsable	Departamento de Servicio Social	<b>OBJETIVO:</b> 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/oS)	ATRIBUTOS
Pacientes hospitalizados	Atención oportuna y ficha Social	Adecuado y oportuno
Personal	Registros de control y elementos necesarios	Adecuado y oportuno
Paciente Ambulatorio	Tratamiento	Adecuado y oportuno

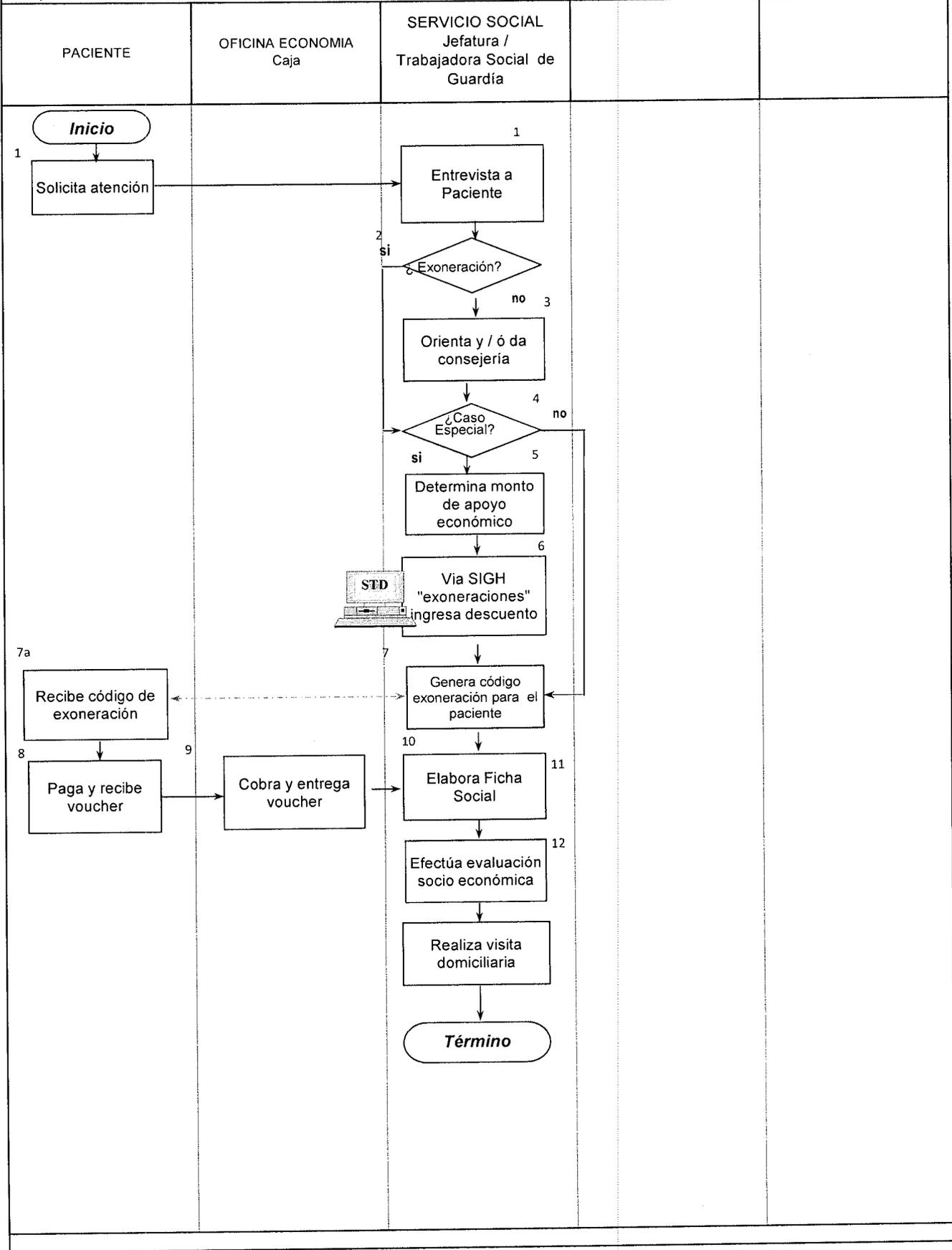
SUBPROCESO / RESPONSABLE	PRODUCTOS, BIENES, SERVICIOS que PROVEE	INSUMO, MATERIA, INFORMACION NECESARIOS	PROVEEDOR	ATRIBUTOS
<b>Subproceso: 1</b> Atención Social de Consulta Externa Resp.: Trabajadora Social	Sistema Integrado de Gestión, Movilidad	*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión	Departamento de Servicio Social	Oportuno
<b>Subproceso: 2</b> Atención Social de Emergencia Resp.: Jefe emergencia	Sistema Integrado de Gestión, Movilidad	*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión	Servicio Social de emergencia	Oportuno
<b>Subproceso: 3</b> Atención Social de Hospitalización Resp.: Jefe	Atención del Paciente	*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión	Departamento de Servicio Social	Oportuno, completo y confiable
<b>Subproceso: 4</b> Atención Social en Situación de Alta Resp.: Jefe Hospitalización	Pacientes de alta con Exoneración Parcial y/o exoneración total	*Ficha Social *Liquidación *Exoneración en el Sistema Integrado de Gestión	Departamento de Servicio Social y Area de cuenta corriente	completo y oportuno
<b>Subproceso: 5</b> Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar en Emergencia Resp.: Trabajadora Social y MAMIS	Sistema Integrado de Gestión Movilidad	*Ficha Social Social      *Informe *Movilidad	Departamento de Servicio Social	Atención oportuna
<b>Subproceso: 6</b> Atención Social a Pacientes Víctimas de Maltrato Infantil y Violencia familiar de Gestantes en Hospitalización Resp.: Trabajadora Social MAMIS	Sistema Integrado de Gestión Movilidad	*Ficha social * Ingreso al Sistema Integrado de Gestión.	Departamento de Servicio Social	Atención oportuna

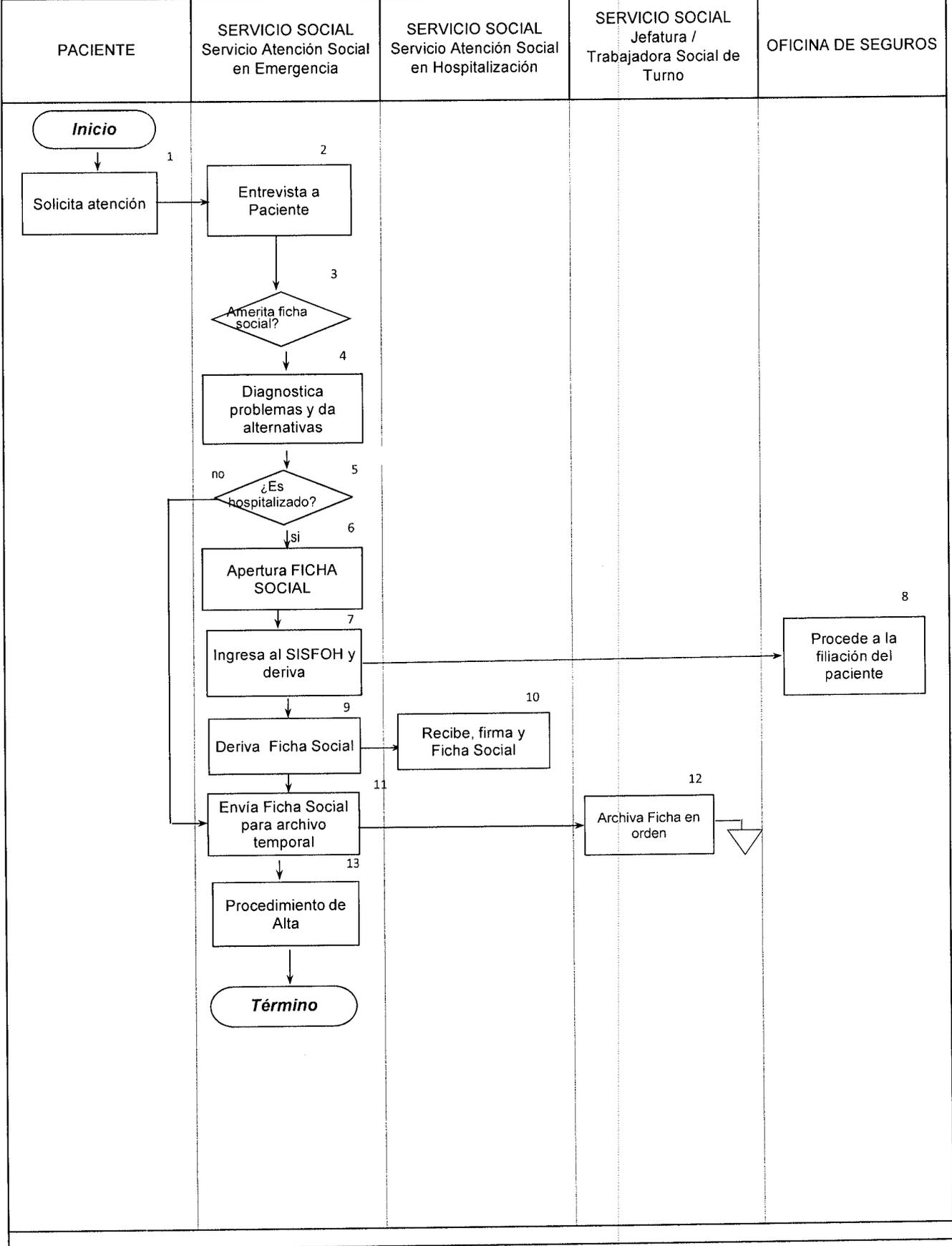


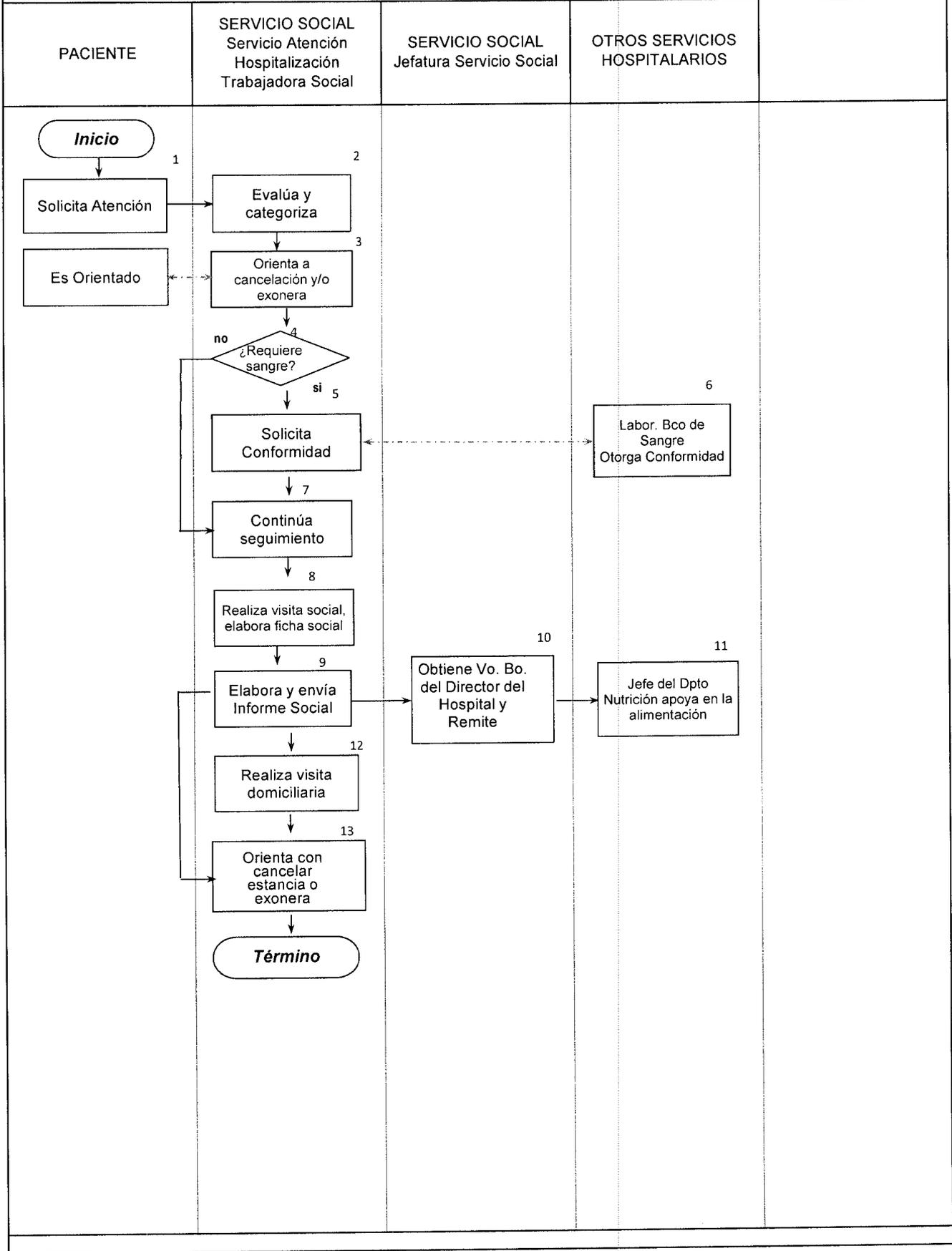
<b>Subproceso: 7</b> Atención Social a Pacientes N. N. y/o en Situación de Abandono Resp.: Trabajadora Social	Identificar Familia y/o amistades Documentos Extraintitucionales y/o paciente va a Albergue	Entrevista Coordinación con personas desaparecidas y movilidad	RENIEC, PNP, División de personas desaparecidas, Imagen Institucional	Atención Oportuna
---	---	--	---	-------------------

SUBPROCESO / RESPONSABLE	PRODUCTOS, BIENES, SERVICIOS que PROVEE	INSUMO, MATERIA, INFORMACION NECESARIOS	PROVEEDOR	ATRIBUTOS
<b>Subproceso: 8</b> Atención Social a Menores en Situación de Abandono Resp.: Coordinadora MAMIS	Sistema Integrado de Gestión Movilidad	*Ficha social * Ingreso al Sistema integrado de Gestion *Periódico Mural *Movilidad	Departamento de Servicio Social	confiable
<b>Subproceso: 9</b> Atención Social a Adultos en Abandono Familiar Resp.: Trabajadora Social	Informe	*Entrevista y registro del paciente *Coordinación con personal Enfermería * Visita domiciliaria	Profesional de Enfermería Domicilio de paciente y/o familiar	confiable
<b>Subproceso: 10</b> Atención Social de Egreso de Menores Resp.: MAMIS	Acta de egreso	*Ficha social *Acta de egreso	Departamento de Servicio Social	Claro, completo
<b>Subproceso: 11</b> Atención Social a Pacientes que requieren tratamiento TARGA Resp Médico Infectólogo y Trabajadora Social	Informe de visita domiciliaria Informe social Exoneración Transferencia Contra referencia Seguimiento Movilidad.	*Ficha social Ingreso al Sistema Integrado de Gestión. *Movilidad	Departamento de Servicio Social y TARGA MINSA	confiable oportuno
RESPONSABLE DE LA RECOPIACION		OF. DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	DIRECCION GENERAL	
Vo Bo, Sello y Fecha	Vo Bo Sello y Fecha	Vo Bo Sello y Fecha	Vo Bo Sello y Fecha	









**Procedimiento :**

**Atención Social en Situación de Alta**

**Proceso :**

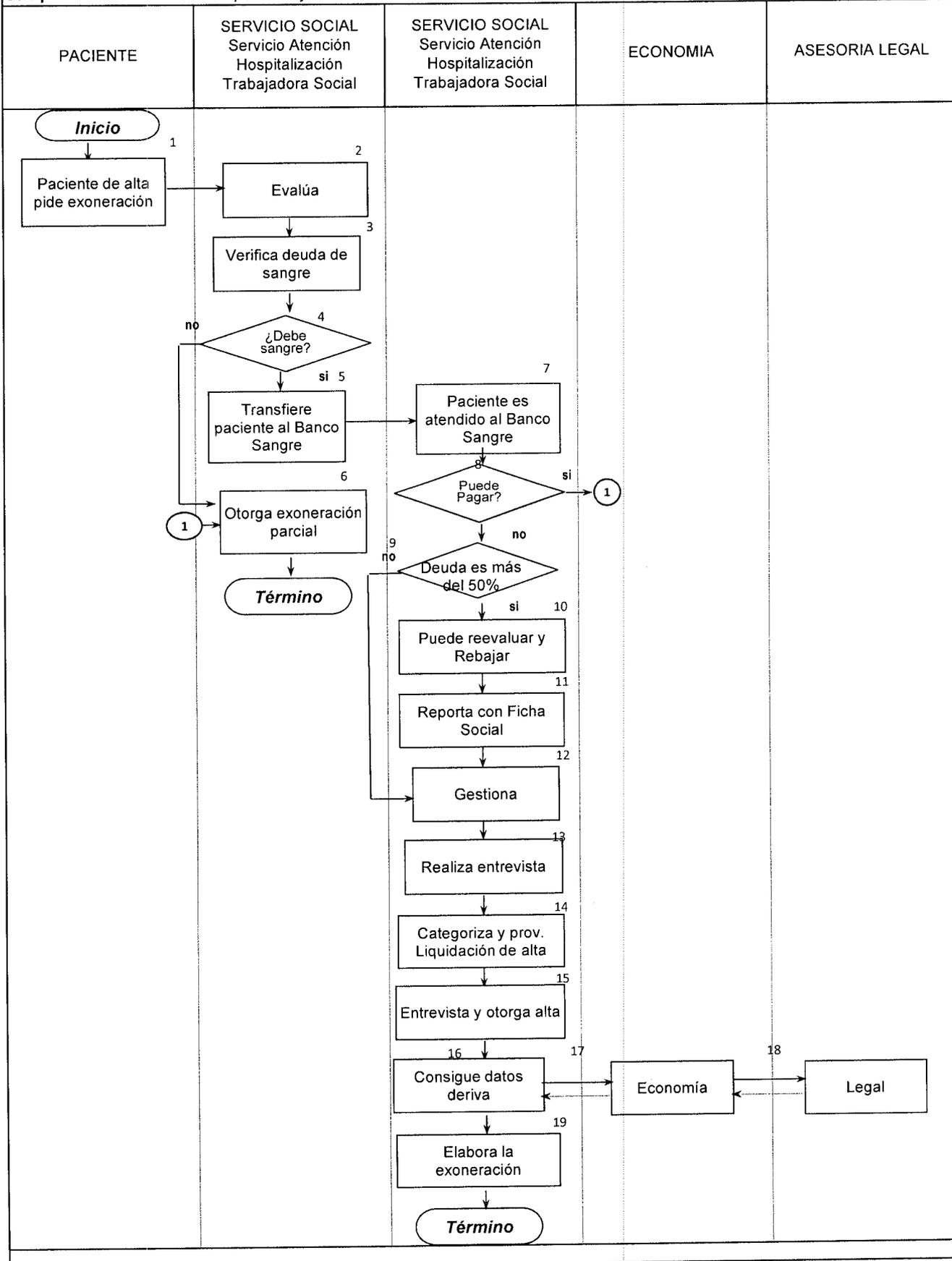
Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud

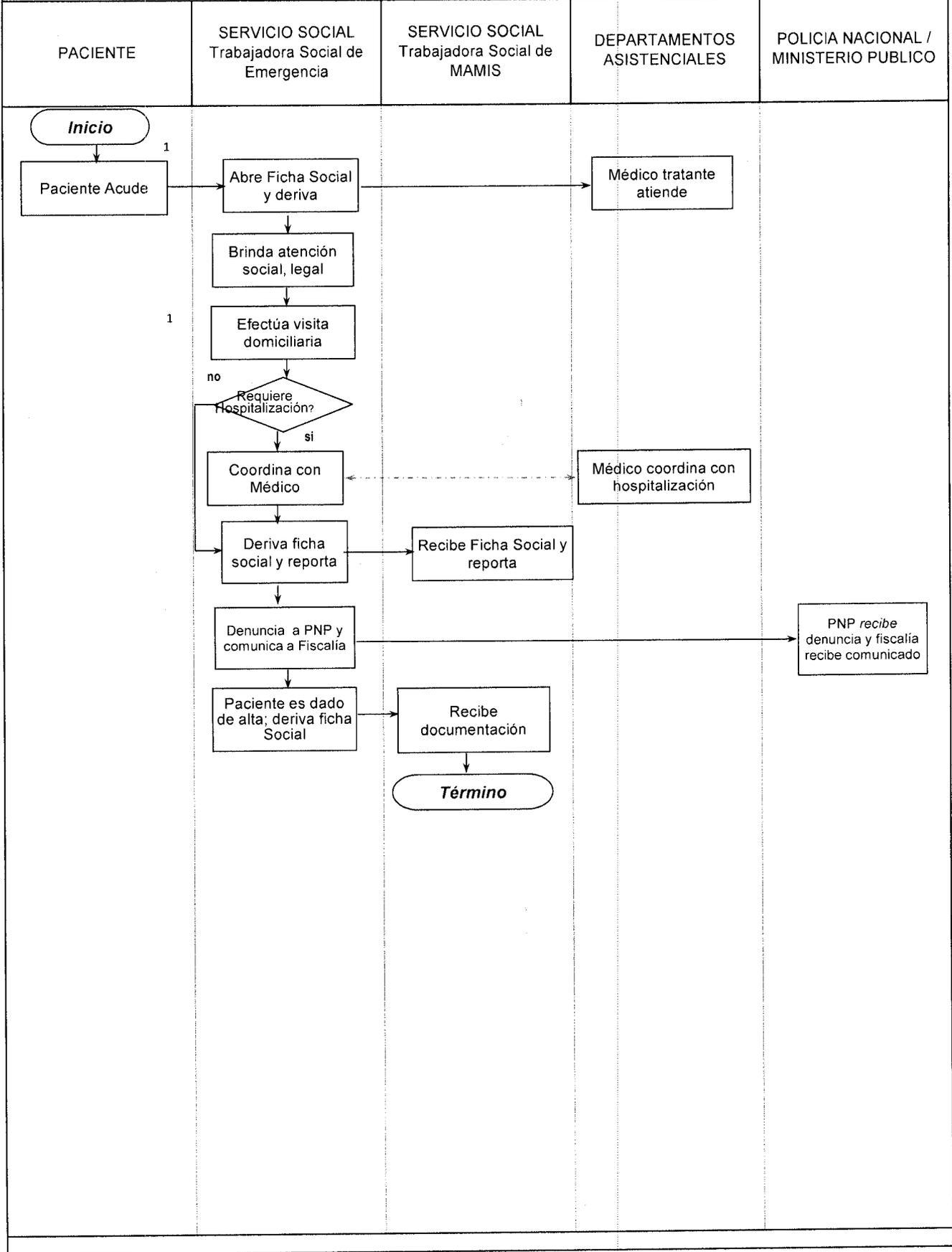
**Sub proceso :**

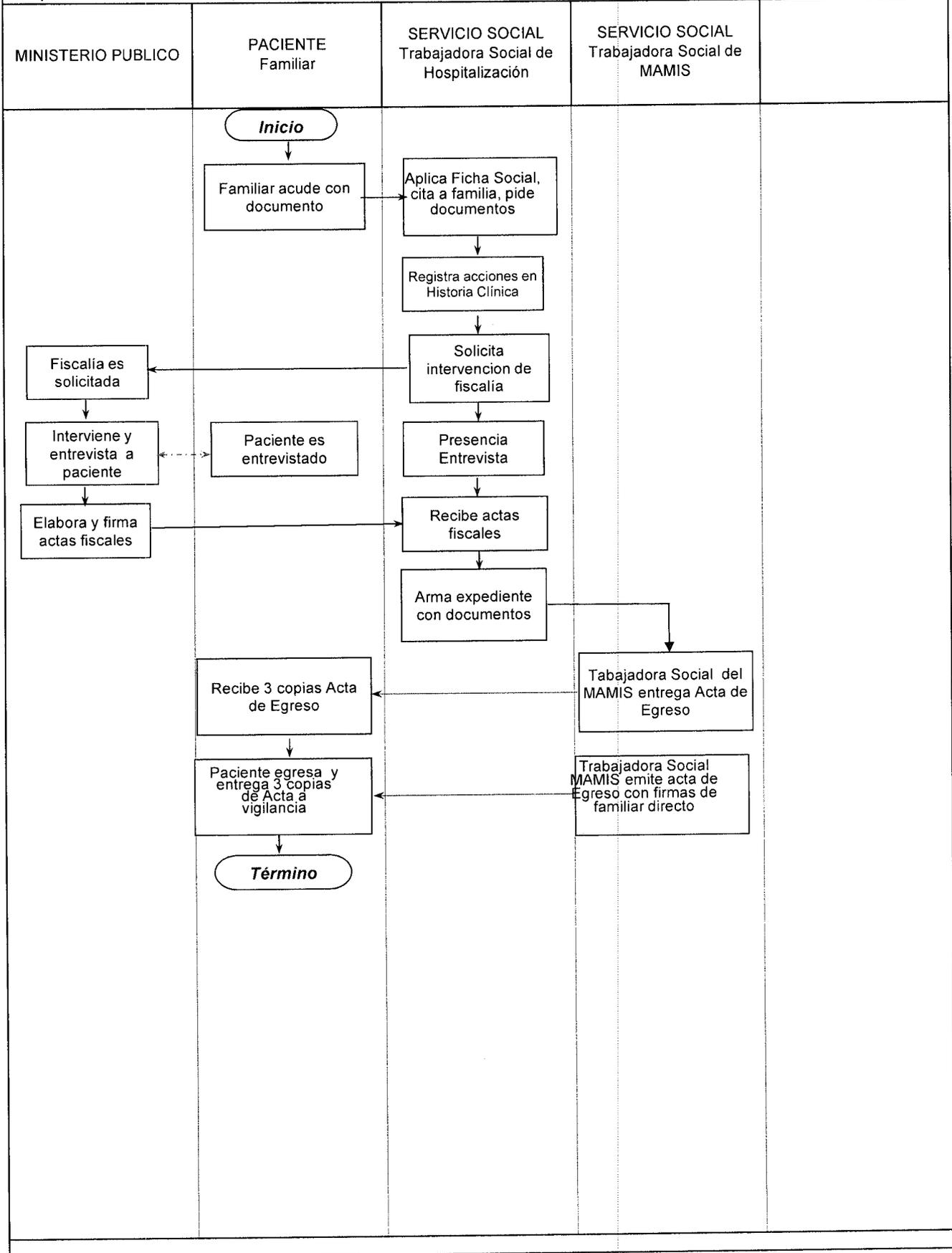
Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social

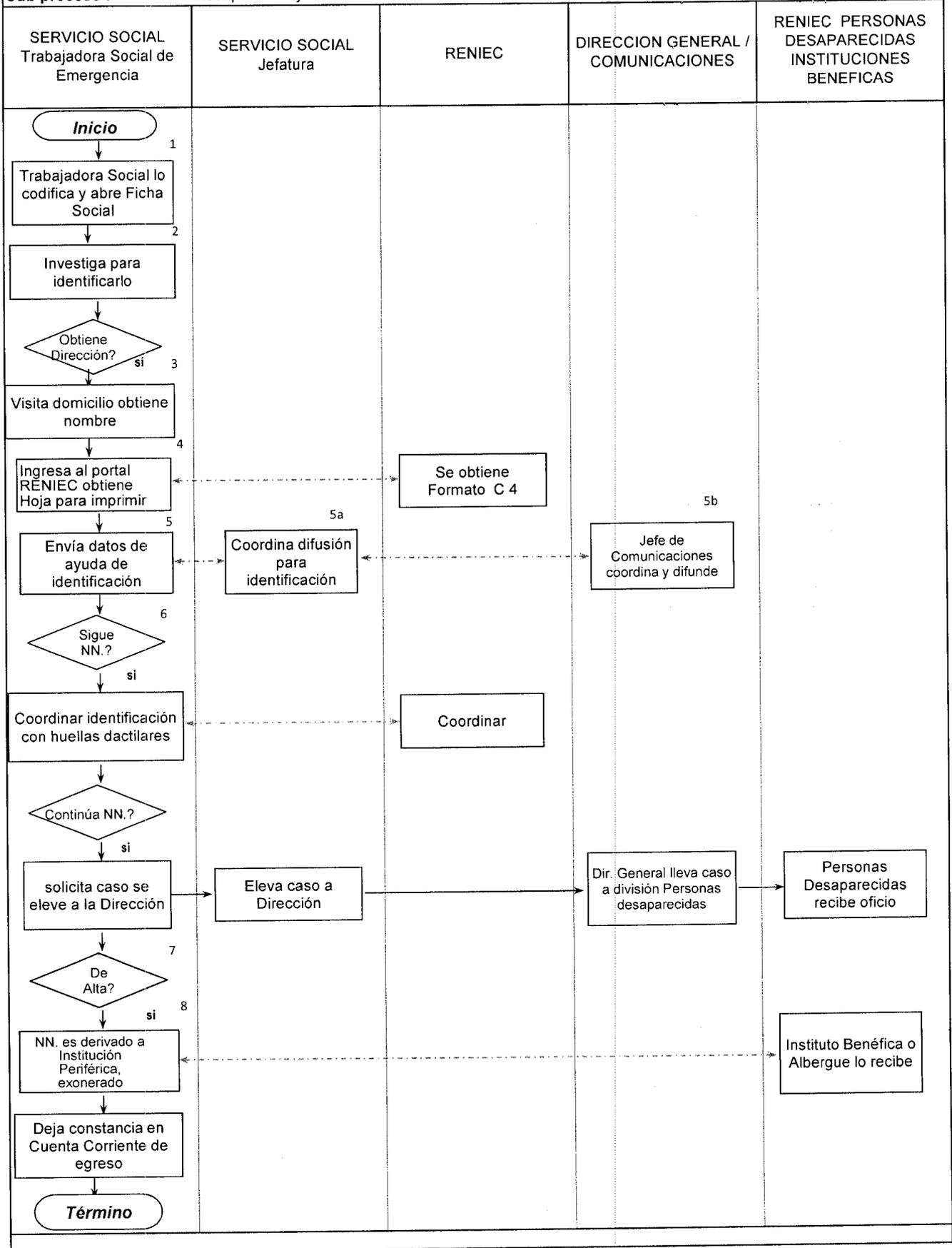
Código

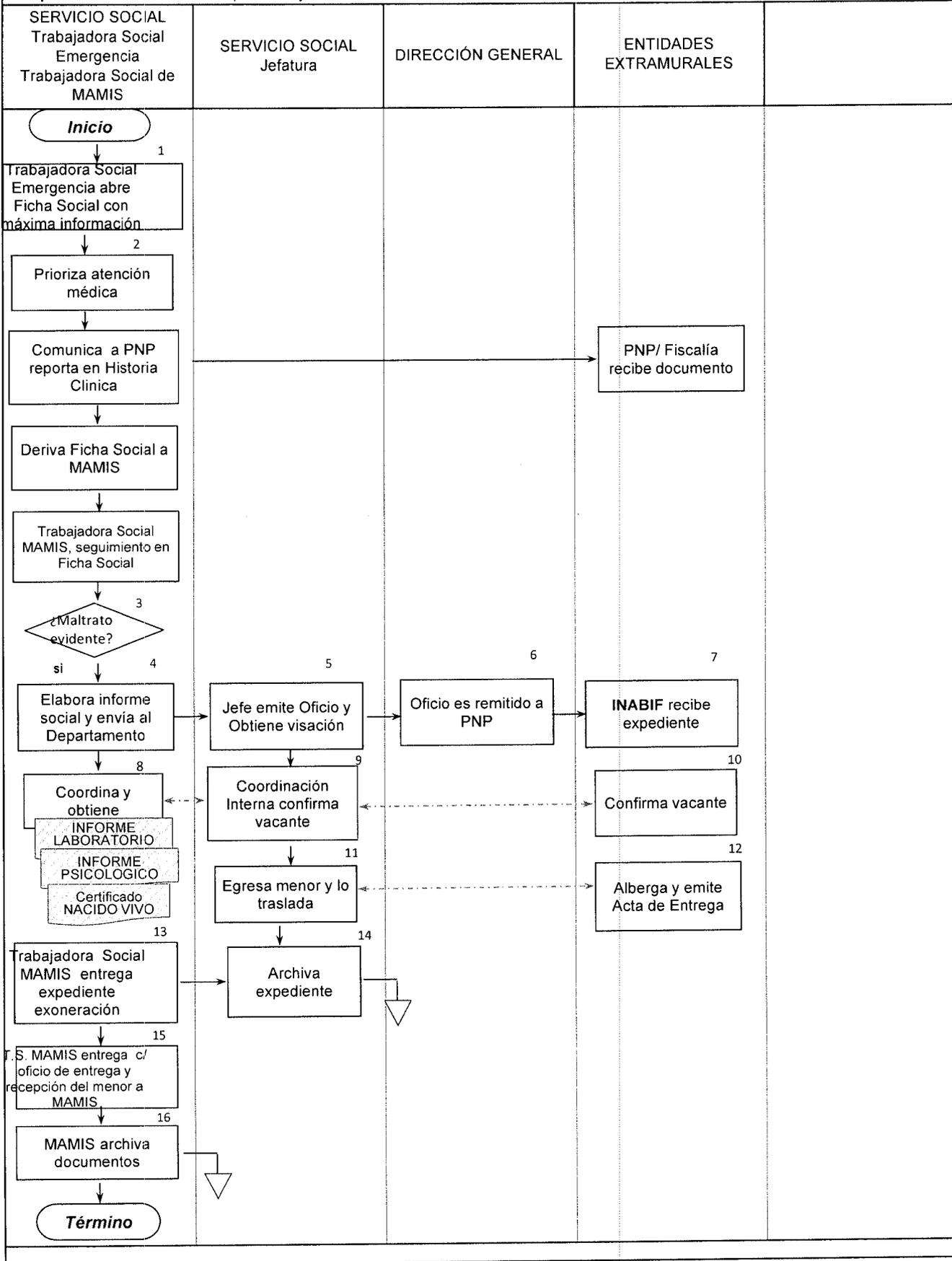
4











**Procedimiento : Atención Social a Adultos en Abandono Familiar**

**Proceso :** Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud

**Sub proceso :** Recuperación y Rehabilitación de la Salud: Servicio Social

