



## Resolución Directoral

San Juan de Miraflores, 26 JUL. 2010

**VISTO:**

El MEMORANDUM N° 346-2010-HMA-OEPE, mediante el cual la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, solicita opinión favorable para la aprobación del Manual de Procedimientos Administrativos del Texto Unico de Procedimientos Administrativos – TUPA - del Hospital María Auxiliadora;

**J. POLO C.**

**CONSIDERANDO:**

Que, Mediante D.S. N° 013-2009, se aprueba el Texto Unico de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y sus Organos Desconcentrados;

Que, el artículo 37° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el Texto de Procedimientos Administrativos comprende, todos los procedimientos de iniciativa de parte requerida por los administrados para satisfacer sus intereses o derechos, además de la descripción clara y taxativa de todos los requisitos exigidos, su calificación, así como la evaluación que corresponda y el pago de derecho de trámite en caso proceda, para cada procedimiento administrativo;

Que, por otro lado, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006, modificada por Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA, Resolución Ministerial N° 317-2009/MINSA, se aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 – DIRECTIVA PARA LA FORMULACION DE DOCUMENTOS TECNICOS NORMATIVOS DE GESTION INSTITUCIONAL, cuyos objetivos son, establecer las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, revisión y modificación entre otros del Manual de Procesos y Procedimientos de las entidades comprendidas en el alcance de la citada Directiva;

Que, la Directiva antes referida, señala que el Manual de Procesos y Procedimientos tiene por finalidad establecer los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad que logren el cumplimiento a los objetivos y funciones, siguiendo los procedimientos establecidos en dicha norma, en este sentido, la propuesta de Manual de Procedimientos Administrativos remitido por la Oficina de Planeamiento Estratégico para su aprobación mediante los documento de visto se adecúa a la Directiva referida en el considerando precedente, la misma que cuenta con la opinión favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica, según Opinión N° 076-2010-HMA-OAJ, de fecha 22 de julio del año en curso, por lo que corresponde emitirse el acto resolutorio con dicho fin;

De conformidad con la Resolución Ministerial N° 860-203-SA/DM, Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Procedimientos Administrativos del Texto Unico de Procedimientos Administrativos – TUPA - del Hospital María Auxiliadora, el mismo que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la difusión, supervisión y monitoreo del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el manual aprobado por la presente resolución, debiendo en coordinación con las áreas involucradas efectuar una revisión en forma semestral de los procedimientos aprobados en la misma y proponer de ser necesario su modificación.

Artículo 3°.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 205-2006-HMA-DG, así como toda disposición que se oponga a la presente resolución.

REGISTRESE y COMUNIQUESE



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
*Jorge Polo Cortez*  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.R. 15799



**DISTRIBUCIÓN:**

- ( ) Dirección Ejecutiva de Administración
  - ( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
  - ( ) Oficina de Asesoría Jurídica
  - ( ) Archivo.
  - ( ) ATD
- JPC/RRD/wss

D. LITUMA

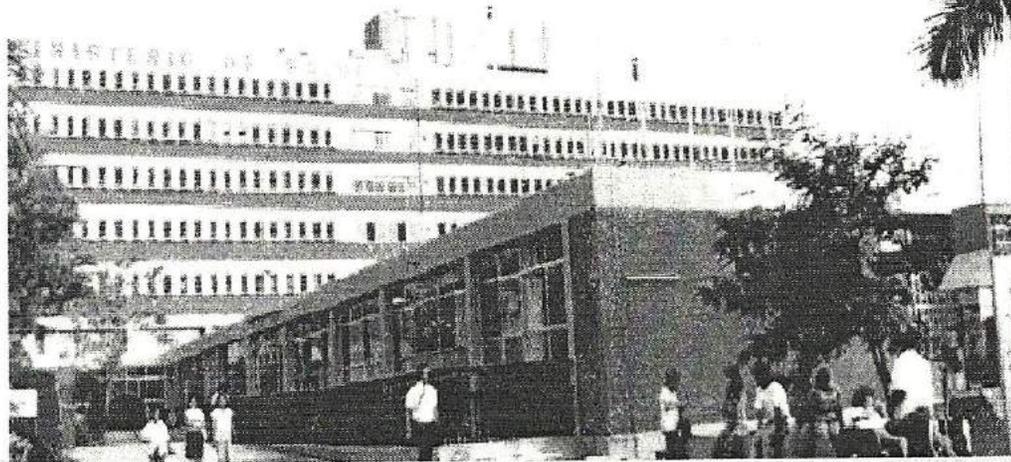




## HOSPITAL "MARIA AUXILIADORA"

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL TUPA DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

2,010



J. POLO G.



A. REATEGUI D.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## ÍNDICE

PÁG.

CAPÍTULO I.	INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO II.	FINALIDAD DEL MANUAL	3
CAPÍTULO III.	OBJETIVO DEL MANUAL	3
CAPÍTULO IV.	BASE LEGAL	4
	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS INDICANDO LOS PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN	4
CAPÍTULO V.	PROCEDIMIENTOS	5
	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.	5
	FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO FLUXOGRAMAS FORMATOS O FORMULARIOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO	6
	PROCEDIMIENTO N°.1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN	7
	PROCEDIMIENTO N°.2. CERTIFICADO DE SALUD	13
	PROCEDIMIENTO N°.3 INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO, PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO	19
	PROCEDIMIENTO N°.4 COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS	25
	PROCEDIMIENTO N°. 5 CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	31
	PROCEDIMIENTO N°.6 CERTIFICADO MÉDICO DE INCAPACIDAD PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSION DE INVALIDEZ	37
	PROCEDIMIENTO N°.7 CONSTANCIA DE NACIMIENTO	45
	PROCEDIMIENTO N°.8 CONSTANCIA DE DEFUNCIÓN	51

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

Es un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de sub procesos o actividades, en los que interviene una o más unidades orgánicas. El Manual incluye los cargos o puestos de trabajo que intervienen, precisando sus responsabilidades y participación y contiene modelos de formatos, documentos e instrucciones para la autorización del flujo de información y para el uso de máquinas o equipos a utilizar en caso necesario y cualquier otro documento o información como dato necesario para el correcto desempeño del procedimientos vigentes del TUPA



J. POLO C.

## CAPÍTULO II

### FINALIDAD DEL MANUAL

Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad que logren el cumplimiento de los objetivos y funciones.

## CAPÍTULO III

### OBJETIVO DEL MANUAL

Facilitar el establecimiento de los objetivos funcionales , los componentes e interrelaciones de los procesos organizacionales y los procedimientos del Hospital Maria Auxiliadora, coadyuvando al establecimiento de un adecuado control interno.

**CAPÍTULO IV**

**BASE LEGAL**

1. Ley 26842 Ley General de la Salud.
2. Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud.
3. Ley 29060 Ley del Silencio Administrativo.
4. Ley 27050 Ley General de la Persona Discapacitada.
5. Ley 27023 Ley que modifica el artículo 26 de la Ley del Sistema Nacional de Pensiones.
6. Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
7. Decreto Legislativo N° 1029 que modifica la Ley 27444 y la Ley 29060.
8. DS N° 015-98-Reglamento de Inscripción del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
9. DS N° 003-2000-PROMUDEH Reglamento de la Ley de discapacidad General de la Persona con Discapacidad.
10. DS 017-2005 Aprueban TUPA del MINSa.
11. DS N° 166-2005-EF Medidas complementarias para la aplicación de la Ley N° 27072.
12. DS N° 020-2006-SA Incorporan procedimiento denominado Certificado Medico para el otorgamiento de Pension Invalidez.
13. DS N° 079-2007-PCM Aprueban lineamientos para elaborar TUPA
14. DS N° 013-2009-SA Aprueban el Texto Unico de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y sus Organos Desconcentrados.
15. Decreto Supremo N° 004-2010-SA Modifican el Texto Unico Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud y sus Organos Desconcentrados.
16. Directiva N° 007-MINSA/OGPP – V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional. Aprobado mediante RM.N° 603-2006/MINSA. de 28 de julio de 2006.

**IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO : PROTECCIÓN, RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

SUB PROCESO : RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

---

- PROCEDIMIENTOS : 1. CONSTANCIA DE ATENCIÓN.  
2. CERTIFICADO DE SALUD.  
3. INFORME MÉDICO PSICOSOMÁTICO,  
PSICOLÓGICO U ODONTOLÓGICO  
4. COPIA DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS  
5. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD  
6. CERTIFICADO MÉDICO DE INCAPACIDAD  
PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSION DE  
INVALIDEZ.  
7. CONSTANCIA DE NACIMIENTO.  
8. CONSTANCIA DE DEFUNCION.



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTOS

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

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- CÓDIGO
- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
- ALCANCE
- BASE LEGAL
- INDICE DE PERFORMANCE
- NORMAS DISPOSICIONES ESPECIFICAS U OPERATIVAS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ENTRADAS
- SALIDAS
- DEFINICIONES(GLOSARIO DE TERMINOS)
- REGISTROS
- ANEXO(DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO, FORMULARIOS  
Y/O IMPRESOS)





J. POLO

FICHA

DE

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO,  
FLUJOGRAMA Y FORMATO



DR. REATEGUI D.



J. POLO C.

## PROCEDIMIENTO N°.1

# CONSTANCIA DE ATENCIÓN



REATEGUI D.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
2. Procedimiento	<b>CONSTANCIA DE ATENCIÓN</b>		Fecha Mayo 2010 Código HMA - C : 01
3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Constancia de Atención por haber recibido atención médica en el Hospital María Auxiliadora.		
4. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Area de Trámite Documentario</li> <li>* Of. de Estadística Informática</li> <li>* Of. de Asesoría Jurídica</li> <li>* Oficina de Economía</li> <li>* Departamentos Asistenciales</li> </ul>		
5. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts.13, 15 inc i), 24 y 25 inc b)</li> <li>• Ley General de la Salud</li> <li>• Ley N° 27657</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• Ley N° 27444, Arts. 44 y 45</li> <li>• Ley de Procedimiento Administrativo General</li> <li>• D.S. N° 013-2009/MINSA</li> <li>• Aprueba TUPA del MINSA y Organos Desconcentrados.</li> <li>• D.U. N° 099-2009, establecen horario de atención a los administrados.</li> <li>• RM N° 263-2006/MINSA</li> <li>• Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02, Directiva para la Formulación de Documentos Tecnicos Normativos de Gestion Institucional.</li> </ul>		
<b>6. INDICADORES DE PROCESOS</b>			
A. Tiempo de Atención (T.A.)			
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente
TA:	Tiempo Atención Constancias Tiempo Establecido en TUPA	N° de Dias	Trámite Documentario
			Responsables. Oficina de Estadística e Informática
B. Expedientes Atendidos (E.A.)			
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente
EA:	Número Constancia Atendidas Número Constancia Recibidas.	N° de Constancias	Trámite Documentario
			Responsables. Oficina de Estadística e Informática
<b>7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
• Usuario	1.	Interesado solicita información del trámite a realizar para obtener constancia de Atención.	
• Trámite	2.	Téc. Administrativo orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos	
• Usuario	3.	Paga derechos y obtiene comprobante de pago	
• Usuario	4.	Presenta solicitud redactada según modelo exhibido en vitrina y adjunta los requisitos	
• Trámite Document.	5.	Técnico Administrativo recibe solicitud, verifica conformidad de requisitos, registra y traslada.	
• Estadística e Inform.	6.	Técnico Administrativo recibe, registra solicitud, que traslada a la jefatura.	
• Estadística e Inform.	7.	Jefe revisa y deriva al Area de Archivo de Historias Clínicas	
• Estadística e Inform.	8.	Técnico Archivo ubica Historia Clínica la anexa a solicitud y la traslada como Expediente.	
• Estadística e Inform.	9.	Técnico Administrativo de conformidad con lo registrado en la Historia Clínica elabora la Constancia de Atención	
• Estadística e Inform.	10.	Si la solicitud proviene de persona jurídica el Técnico Administrativo elabora oficio de respuesta y tramita las firmas de la Jefatura y de la Dirección General.	
• Estadística e Inform.	11.	Si es solicitud de persona natural y de terceros sigue el trámite regular siendo derivada a la Dirección General.	
• Dirección General	12.	Si la solicitud es de persona natural y jurídica, Director(a) General firma, devuelve Constancia de Atención y/ó Oficio a Estadística.	
• Dirección General	13.	Si la solicitud es de terceros, Director(a) General deriva a Asesoría Jurídica para su opinión legal.	
• Asesoría Jurídica	14.	Asesor Legal emite opinión legal y lo remite junto a solicitud de terceros a la Dirección General.	
• Dirección General	15.	Director(a) General recibe solicitud de terceros y opinión legal. Si la opinión es favorable firma y devuelve Constancia de Atención.	
• Estadística e Inform.	16.	Téc. Administrativo remite al Téc. de Archivo la Historia para ser archivada y remite Constancia y/ó Oficio	
• Trámite Documentari	17.	Téc. Administrativo recibe Constancia y/ó Oficio para usuario, si es solicitud de Persona Jurídica el documento debe ser llevado al lugar de procedencia.	
• Usuario	18.	Solicita entrega de constancia con cargo de recepción de la solicitud.	



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

8. ENTRADAS.			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	100 mensual	Mecanizado
2. Historia Clínica	Oficina de Estadística é Informática.	100 mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Constancia de Atención ó Informe de No Atención	Solicitante ó representante legal	100 mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

**NO. 01**

- El procedimiento para tramitar la Constancia de Atención está sujeto a la evaluación previa y la aplicación del silencio administrativo positivo y debe ser resuelto en todas las instancias en un plazo máximo de tres días.
- Los plazos máximos de pronunciamiento de las solicitudes en trámite debe ser de 24 horas en cada una de las tres instancias comprendidas.

**NO. 02**

- Los servidores que retarden la atención de los informes solicitados incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el artículo 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.

**NO. 03**

- Las Solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reúna los documentos necesarios los mismos que deberá adjuntar.

**NO. 04**

- El trámite de solicitud de la Constancia de atención será iniciado por el interesado 24 horas después de haber sido atendido clínicamente en el Hospital Maria Auxiliadora.

**NO. 05**

- La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.

**NO. 06**

- Los documentos que deberán remitir las instancias durante el proceso de atención de la constancia solicitada son los siguientes:

*Solicitud de persona natural y terceros:*

- 1.- De Trámite D. a Estadística e I.
- 2.- De Estadística e I. a Trámite D.

Solicitud, copia de DNI.

Solicitud, copia de DNI y Constancia.

*Solicitud de persona jurídica*

- 1.- De Trámite D. a Estadística e I.
- 2.- De Estadística e I. a la Dirección G.
- 3.- De la Dirección G. a Trámite D.

Solicitud

Solicitud, Oficio para firmar Constancia.

Solicitud, Oficio firmado y Constancia.

**NO. 07**

- El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de "documento incompleto" otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto.

**NO. 08**

- Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con la información relacionada a los procedimientos administrativos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la página Web del Hospital.

**NO. 09**

- Los documentos que deberán presentar los administrados en el Área de Trámite Documentario para el proceso de constancia de atención será en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 15.00 p.m y los Sabados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepción del día 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.

**NO. 10**

- Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

### 1 Area de Trámite Documentario.

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

Registro de Entrega de documentos

- Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 2 De la Oficina de Estadística e Informática.

Registro de Recepción y Entrega de documentos

- Administrado por el Área de Recepción de Expedientes.

Oficio de Envío de Constancias a Instituciones

- Emitido por el Área de Atención de Expedientes.

- Original (O) : a la Dirección General.

- Copia (1) : para el archivo de la Oficina de Estadística.

### 3. De la Oficina de Economía - Caja.

Comprobante de Pago.

- Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.

- Original (O) : " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.

- Copia (1) : " emisor" para el archivo .

## 12. DEFINICIONES

### • Constancia de Atención

Documento administrativo establecido en el TUPA, que brinda información sobre la certeza de la atención recibida en el hospital en un periodo determinado que es expedido por la Oficina de Estadística e Informática. Se obtiene a través de un procedimiento administrativo de evaluación previa sujeto a la aplicación del silencio administrativo positivo.

### • Historia Clínica

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

### • Procedimiento Administrativo.

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

### • Silencio Administrativo Positivo.

Característica de ciertos procedimientos administrativos por la cual quedan automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido el hospital no hubiera emitido pronunciamiento poniendo fin al procedimiento y generando un acto administrativo favorable al administrado.

### • TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

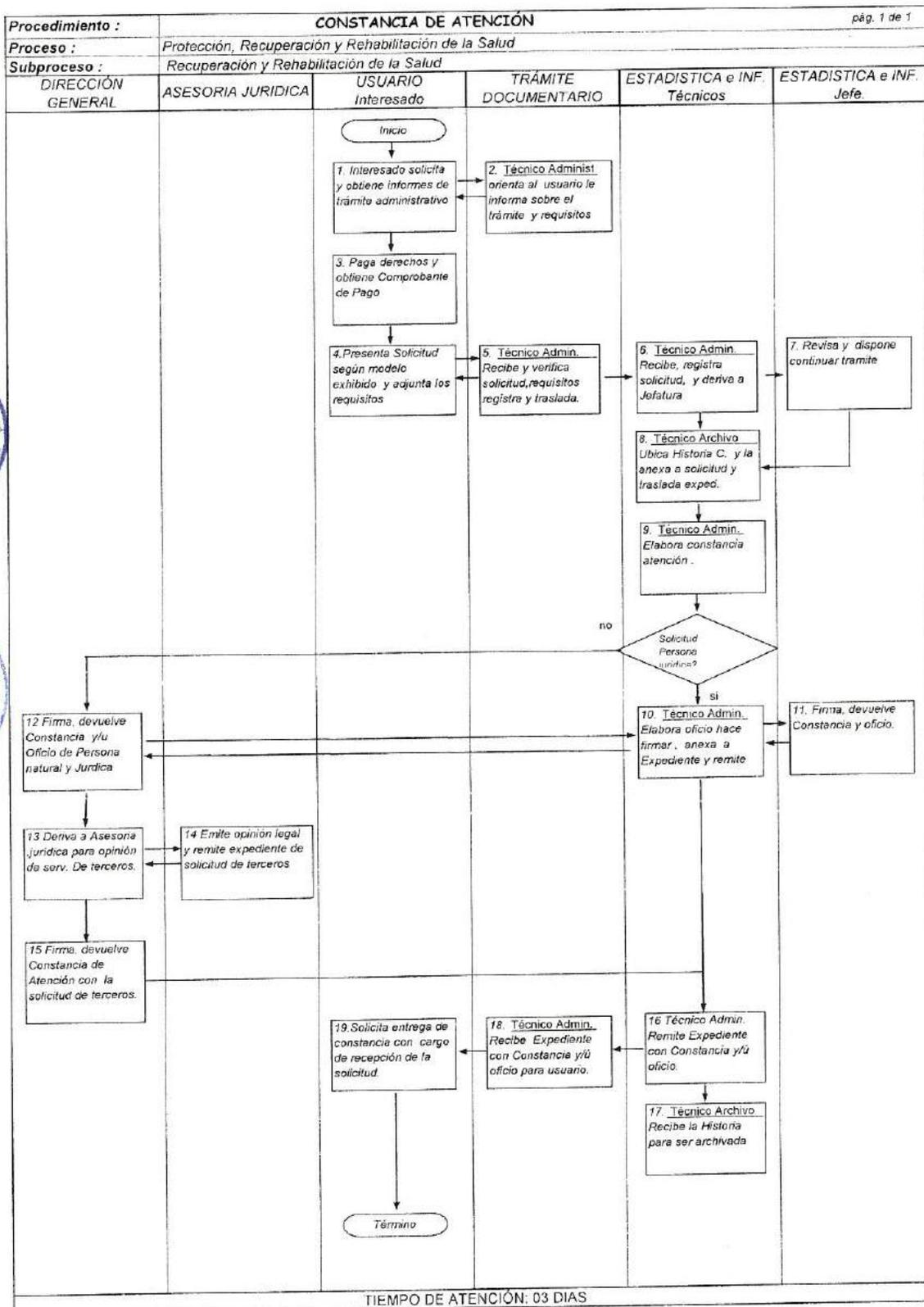
Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados o ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

## 13. ANEXOS

- Fluxograma
- Formato-Solicitud



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor.  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería..... Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

1. ( ) Constancia de Atención de: Consulta Externa( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )
2. ( ) Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....
3. ( ) Informe Medico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )
4. ( ) Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
5. ( ) Certificado de Discapacidad.
6. ( ) Certificado Medico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.
7. ( ) Constancia de Nacimiento.
8. ( ) Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

H.C. N°.....Relación de parentesco.....

( ) Atendido en el consultorio.....fecha.....

( ) Hospitalizado en el servicio de .....fecha.....  
Numero de cama.....

( ) Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores,.....de.....del.....

.....  
(Firma)

PROCEDIMIENTO N°.2  
CERTIFICADO DE SALUD



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
2. Procedimiento	<b>CERTIFICADO DE SALUD</b>	Fecha	Mayo 2010
		Código	HMA - C : 02
3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Certificado de Salud que acredite su estado de salud, resultado de su evaluación médica en el Hospital Maria Auxiliadora.		
4. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Area de Trámite Documentario</li> <li>* Oficina de Economía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Departamentos de Medicina</li> <li>* Departamento de Enfermería</li> <li>* Servicios de Apoyo al Diagnostico</li> </ul>	
5. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13 y 24</li> <li>• Ley General de la Salud</li> <li>• Ley N° 27657</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• Ley N° 27444, Arts. 44 y 45</li> <li>• Ley de Procedimiento Administrativo General</li> <li>• D.S. N° 013-2009/MINSA</li> <li>• Aprueba TUPA del MINSA y Organos Desconcentrados.</li> <li>• D.U. N° 099-2009, establecen horario de atención a los administrados.</li> </ul>		

### 6. INDICADORES DE PROCESOS

A. Tiempo de Atención (T.A.)			
Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsables.
TA: <u>Tiempo Atención Certificado</u> Tiempo Establecido en TUPA	N° de Dias	Trámite Documentario	Departamento Medico
B. Expedientes Atendidos (E.A.)			
Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsables.
EA: <u>N° Solicitud de Certificado Atendidos</u> <u>N° Solicitud de Certificado recibidos</u>	N° de Constancias	Trámite Documentario	Departamento Medico

### 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

• Usuario	1. <i>Interesado</i> solicita información del trámite a realizar para obtener certificado de salud
• Trámite Documentario	<i>Téc. Administrativo</i> orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos
• Usuario	2. Se dirige a la Ofic de Estadística e Inf (admisión) solicita su natercion y su Historia Clínica para ser atendido por Medico General, previo pago de derechos.
• Consultorio	3. Medico evalua al paciente y le da orden para exámenes que solicita el paciente y otros exámenes que el Medico considera pertinente
• Usuario	4. <i>Paga derechos de exámenes y obtiene comprobante de pago.</i>
• Caja	5. <i>Técnico Administrativo</i> Cajero cobra derechos y entrega comprobante de pago.
• Usuario	6. <i>Solicita y obtiene exámenes en Laboratorio y Radiodiagnostico</i>
• Laboratorio/Radiodia	7. <i>Toma exámenes y entregan resultados de exámenes</i>
• Usuario	8. <i>Recoge resultados de exámenes para entregar a medico previa cita y pago de derechos.</i>
• Consultorio	9. Medico evalua exámenes, emite Certificado de Salud y entrega a Tecn. De Enfermería quien remite a
• Trámite Documentario	10. Tram Documentario y Tecn de Enfermería entrega al paciente solicitud-formato para que inicie el tranite de obtencion del Certificado de Salud.
• Usuario	11. Tecn. Administrativo recibe Certificado de Salud para entregar a usuario.
• Usuario	12. <i>Presentar su solicitud ante Tramite Documentario previo pago de derechos</i>
• Trámite Documentario	13. <i>Téc. Administrativo</i> recibe y verifica conformidad de solicitud entrega cargo de recepcion registra y archiva temporalmente.
• Usuario	14. <i>Solicita entrega de Certificado de Salud con cargo de recepcion de la Solicitud.</i>

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

8. ENTRADAS.			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	mensual	Mecanizado
2 Historia Clínica	Oficina de Estadística é Informática.	mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Certificado de Salud	Solicitante ó representante legal	mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

NO. 01

- El procedimiento para tramitar el Certificado de Salud está sujeto a la evaluación previa y la aplicación del silencio administrativo positivo y debe ser resuelto en todas las instancias en un plazo máximo de dos días.
- Los plazos máximos de pronunciamiento de las solicitudes en trámite debe ser de 24 horas en cada una de las tres instancias comprendidas.

NO. 02

- Los servidores que retarden la atención de los informes solicitados incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el artículo 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.

NO. 03

- Las Solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reúna los documentos necesarios.

NO. 04

- El trámite de solicitud de Certificado de Salud será iniciado por el interesado 24 horas después de haber sido atendido clínicamente en el Hospital Maria Auxiliadora.

NO. 05

- La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.

NO. 06

- El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA sera recibido y se colocara sello de documento incompleto otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la informacion de lo contrario sera devuelto.

NO. 07

- Debera de exhibir en los lugares de atencion al publico, paneles publicitarios con la informacion relacionada a los procedimientos administrativos en el TUPA, asi mismo dicha informacion debera estar registrada en la pagina Web del Hospital.

NO. 08

- Los documentos que deberán presentaran los administrados en el Area de Tramite Documentario para el proceso de constancia de atención sera en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 15.00 p.m y los Sabados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepcion del dia 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.

NO. 09

- Ante la perdida de cargo de la solicitud el interesado debera presentar su Documento Nacional de Identidad.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

### 1 Area de Trámite Documentario.

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

Registro de Entrega de documentos

- Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 2 De la Oficina de Economía - Caja.

Comprobante de Pago.

- Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.
- Original (O) : " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.
- Copia (1) : " emisor" para el archivo .

## 12. DEFINICIONES

### • Certificado de Salud

Es el documento en donde se expresa la situación de salud de la persona que ha sido evaluada por el profesional de salud.

### • Historia Clínica

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

### • Procedimiento Administrativo.

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

### • Silencio Administrativo Positivo.

Característica de ciertos procedimientos administrativos por la cual quedan automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido el hospital no hubiera emitido pronunciamiento poniendo fin al procedimiento y generando un acto administrativo favorable al administrado.

### • TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados ó ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

## 13. ANEXOS

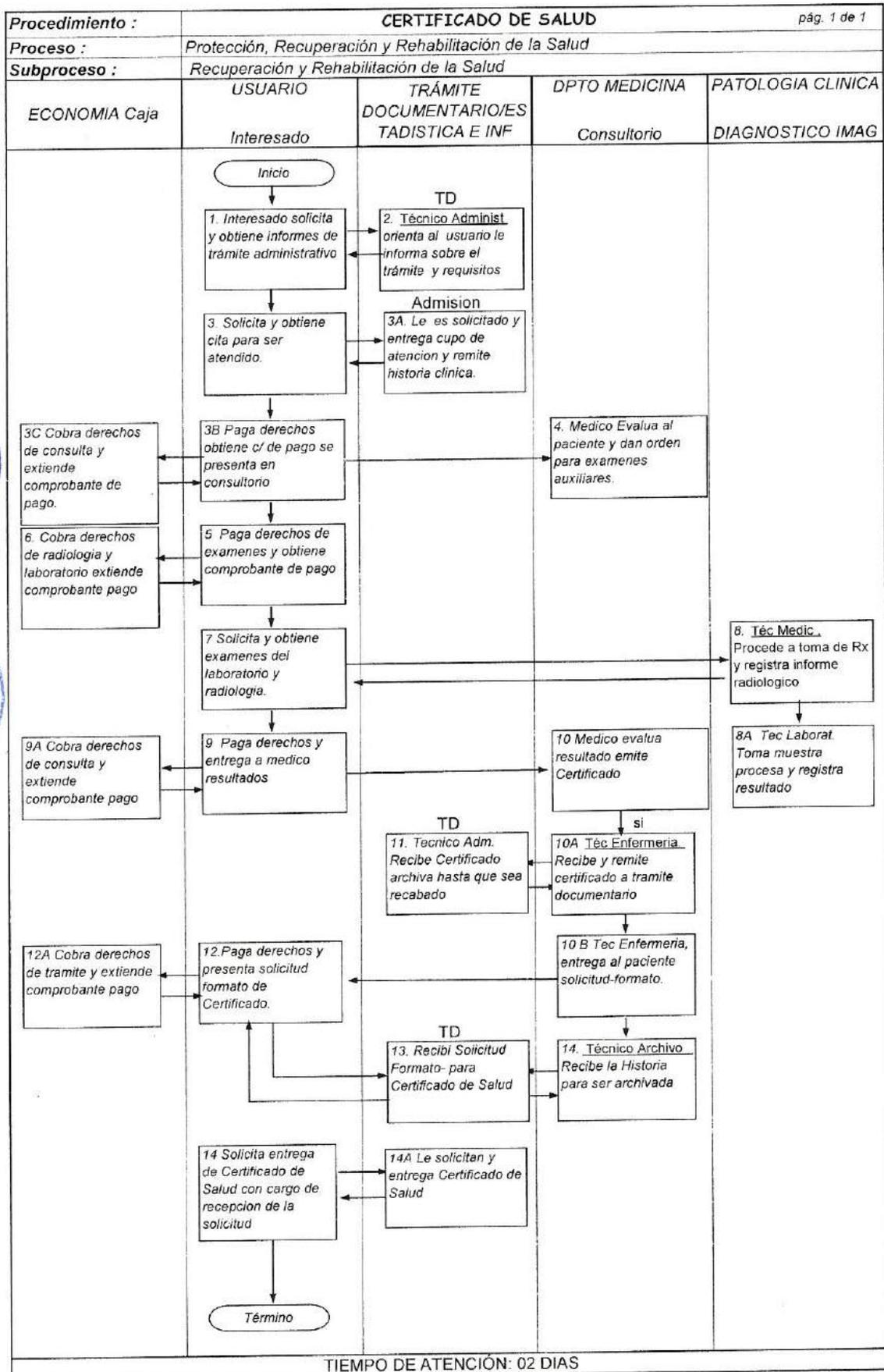
- Fluxograma
- Formato-Solicitud



POLO C.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor.  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería....., Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

1. ( ) Constancia de Atención de: Consulta Externa( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )
2. ( ) Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....
3. ( ) Informe Medico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )
4. ( ) Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
5. ( ) Certificado de Discapacidad.
6. ( ) Certificado Medico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.
7. ( ) Constancia de Nacimiento.
8. ( ) Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

H.C. N°.....Relación de parentesco.....

( ) Atendido en el consultorio.....fecha.....

( ) Hospitalizado en el servicio de .....fecha.....  
Numero de cama.....

( ) Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores,.....de.....del.....

.....  
(Firma)



## PROCEDIMIENTO N° 3



# INFORME MEDICO PSICOSOMATICO PSICOLOGICO U ODONTOLOGICO



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
2. Procedimiento	<b>INFORME MEDICO PSICOSOMATICO, PSICOLOGICO U ODONTOLÓGICO</b>	Fecha	Mayo 2010
		Código	HMA - C : 03
3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Informe Médico, Psicosomático, psicológico u Odontológico sobre su estado de salud por haber recibido atención médica en el hospital María Auxiliadora.		
4. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Área de Trámite Documentario</li> <li>* Of. de Estadística Informática</li> <li>* Oficina de Economía</li> <li>* Of. de Asesoría Jurídica</li> <li>* Departamentos Asistenciales</li> </ul>		
5. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts.13, 15 y 24</li> <li>• Ley General de la Salud</li> <li>• Ley N° 27657</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• Ley 29060</li> <li>• Ley del Silencio Administrativo.</li> <li>• D.S. N° 013-2009-SA</li> <li>• Aprueba TUPA del MINSA.</li> <li>• D.U. N° 099-2009, establecen horario de atención a los administrados.</li> <li>• Ley N° 27444, Arts. 44 y 45</li> <li>• Ley de Procedimiento Administrativo General</li> <li>• R.M. N° 205-2009/MINSA Modifica la Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional</li> </ul>		

6. INDICADORES DE PROCESOS			
<b>A. Tiempo de Atención (T.A.)</b>			
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente
TA:	<u>Tiempo Atención de Informes.</u>	N° de Dias	Departamento Asistencial según especialidad
	Tiempo Establecido en TUPA	Trámite Documentario	
<b>B. Expedientes Atendidos (E.A.)</b>			
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente
EA:	<u>Número de Informes Atendidos</u>	N° de Informes	Departamento Asistencial según especialidad
	Número Informes solicitados.	Trámite Documentario	

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
• Usuario	1. <i>Interesado</i> solicita y obtiene informes del trámite para obtener constancia de haber sido atendido.
• Trámite	2. <i>Téc. Administrativo</i> orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos
• Usuario	3. Paga derechos y obtiene comprobante de pago
• Usuario	4. Presenta solicitud redactada según modelo exhibido en vitrina y adjunta los requisitos
• Trámite Documentari	5. <i>Técnico Administrativo</i> recibe y verifica solicitud, requisitos, registra y traslada.
• Estadística e Inform.	6. <i>Técnico Administrativo</i> recibe, registra solicitud, que traslada a la jefatura que revisa y deriva al Área de Archivo de Historias para la ubicación de la misma.
• Estadística e Inform.	7. <i>Técnico Archivo</i> ubica Historia Clínica la anexa a solicitud y la traslada como Expediente.
• Estadística e Inform.	8. <i>Técnico Administrativo</i> remite Expediente para elaboración de Informe
• Departam. Asistencial	9. <i>Médico Tratante</i> evalúa caso, emite Informe, anexa a Expediente y devuelve
• Estadística e Inform.	10. <i>Técnico Administrativo</i> recibe expediente con informe
• Estadística e Inform.	11. Si la solicitud proviene de instituciones jurídicas, el <i>Técnico Administrativo</i> elabora oficio de respuesta que remite para las firmas de la <i>Jefatura de Estadística</i> y luego de la <i>Dirección General</i> .
• Estadística e Inform.	12. Si es solicitud de persona natural o de terceros sigue el trámite regular siendo derivada a la <i>Dirección General</i> .
• Dirección General	13. Si la solicitud es de persona natural y jurídica. <i>Director(a) General</i> firma, devuelve informe y/u Oficio a Estadística.
• Dirección General	14. Si la solicitud es de terceros, <i>Director(a) General</i> deriva a Asesoría Jurídica para su opinión legal.
• Asesoría Jurídica	15. <i>Asesor Legal</i> emite opinion legal y lo remite junto a solicitud de terceros a la Dirección General.
• Dirección General	16. <i>Director(a) General</i> recibe solicitud de terceros y opinión legal. Si la opinión es favorable firma y devuelve con el Informe a Estadística.
• Estadística e Inform.	17. <i>Téc. Administrativo</i> remite al <i>Téc. de Archivo</i> la Historia para ser archivada y remite infome y/u Oficio cuando es persona jurídica a Trámite D.
• Trámite Documentari	18. <i>Téc. Administrativo</i> recibe Informe y/u Oficio para usuario, si es solicitud institucional de persona jurídica el documento debe ser llevado al lugar de procedencia.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

• Usuario	19 Solicita entrega de constancia con cargo de recepción de la solicitud.
-----------	---

8. ENTRADAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	160 mensual	Mecanizado
2 Historia Clínica	Oficina de Estadística é Informática.	160 mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Informe medico Psicomatico Psicologico u Odontológico	Solicitante ó representante legal	160 mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

NO. 01  
El procedimiento para tramitar el Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico esta sujeto a la evaluación previa y a la aplicación del silencio administrativo positivo y se debe emitir pronunciamiento en todas las instancias en un plazo máximo de siete días.

- La autoridad competente para pronunciarse en cada instancia de éste procedimiento son los siguientes:

Instancia	Autoridad Competente
1. Trámite Documentario.	Jefe de la Oficina
2. Estadística e Informática	Jefe de la Oficina
3. Dirección General	Director General
4. Departamentos Médicos	Jefes de Servicios

NO. 02  
Los servidores que retarden la atención de los informes incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el artº 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.

- Las Solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reuna los documentos necesarios los mismos que deberá adjuntar.

NO. 04  
El trámite de la solicitud de el Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico será iniciado por el interesado 24 horas después de haber sido atendido clínicamente en el Hospital Maria Auxiliadora.

- La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.

NO. 06  
Los documentos que deberán remitir las instancias durante el proceso de atención del informe solicitado son los siguientes:

Solicitud de persona natural y terceros:	
1.- De Trámite D. a Estadística e I.	Solicitud
2.- De Estadística a Dpto. Médico	Solicitud, Historia Clínica
3.- De Dpto. Médico a Estadística	Solicitud, Historia Clínica e Informe
4.- De Estadística a Trámite D.	Solicitud, e Informe
Solicitud Institucional de persona jurídica	
5.- De Estadística a Dirección General:	Solicitud, Informe y Oficio para la firma
6.- De Dirección General Estadística	Solicitud, Informe y Oficio firmado
7.- De Estadística a Trámite D.	Solicitud, e Informe

NO. 07  
El expediente presentado que no reuna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de "documento incompleto" otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto.

- Debera de exhibir en los lugares de atención al publico, paneles publicitarios con la informacion relacionada a los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA, asi mismo dicha informacion debera estar registrada en la pagina Web del Hospital

NO. 09  
Los documentos que deberán presentaran los administrados en el Area de Tramite Documentario para el proceso de constancia de atención sera en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a m. a 15.00 p.m y los Sabados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepcion del dia 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.

- NO. 10  
Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

- 1 Del Area de Trámite Documentario.
  - Tarjeta de Control Numérico color celeste.  
Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.  
Tarjeta de Control Numérico color blanco.  
Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.  
Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.
  - Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.  
Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.
  - Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.  
Registro de Entrega de documentos
  - Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.
  
- 2 De la Oficina de Estadística e Informática.
  - Registro de Recepción y Entrega de documentos
  - Administrado por el Área de Recepción de Expedientes.  
Oficio de Envío de Constancias a Instituciones  
Emitido por el Área de Atención de Expedientes.  
Original (O) : a la Dirección General.
  - Copia (1) : para el archivo de la Oficina de Estadística.
  
3. Del Departamento Médico
  - Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico
  - Emitido por el Médico Tratante.  
Original (O) : a la Oficina de Estadística.  
Copia (1) : para el archivo del Departamento Médico Informante.  
Copia (2) : para el archivo del Servicio Médico Informante.
  
3. De la Oficina de Economía - Caja.
  - Comprobante de Pago.
  - Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.  
Original (O) : " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.  
Copia (1) : " emisor" para el archivo .

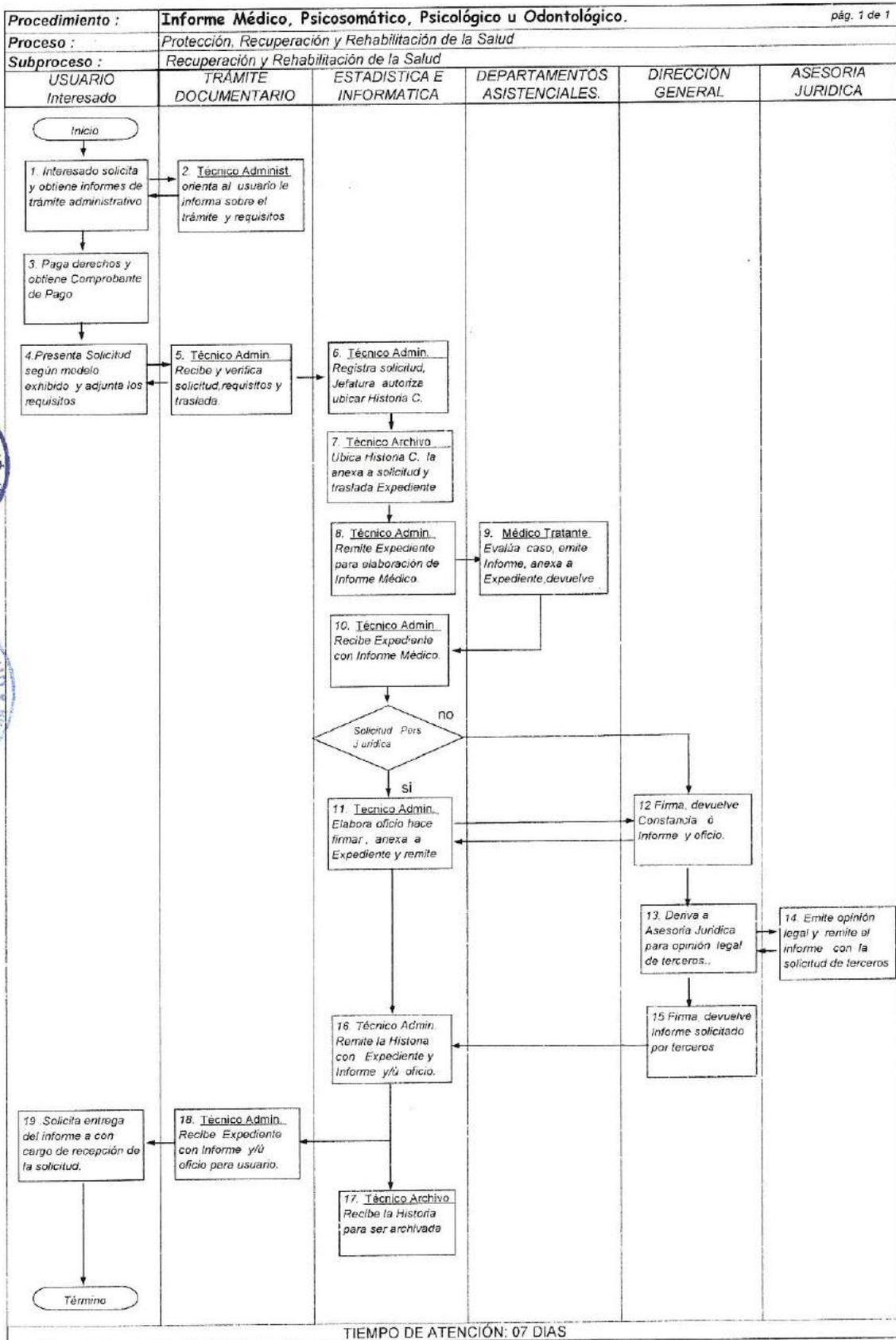
## 12. DEFINICIONES

- **Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico.**
- Documento administrativo establecido en el TUPA, que brinda información sobre la condición de buena salud del paciente que ha sido atendido en el hospital en un determinado período que le confiere la condición de aptitud para desenvolverse en las diferentes actividades que le competen.
- **Procedimiento Administrativo.**  
Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante el hospital conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales ó individualizables sobre intereses, obligaciones ó derechos del administrado sea ésta persona natural ó jurídica, pública ó privada.
- **Silencio Administrativo Positivo.**  
Característica de ciertos procedimientos administrativos por la cual quedan automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido el hospital no hubiera emitido pronunciamiento poniendo fin al procedimiento y generando un acto administrativo favorable al administrado.
- **TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.**  
Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados ó ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.
- **Historia Clínica**  
Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.

## 13. ANEXOS

Fluxograma  
Formato-Solicitud

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor.  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería....., Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

- 1: ( ) Constancia de Atención de: Consulta Externa ( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )
2. ( ) Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....
3. ( ) Informe Médico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )
4. ( ) Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
5. ( ) Certificado de Discapacidad.
6. ( ) Certificado Médico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.
7. ( ) Constancia de Nacimiento.
8. ( ) Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

H.C. N°..... Relación de parentesco.....

( ) Atendido en el consultorio..... fecha.....

( ) Hospitalizado en el servicio de ..... fecha.....  
Numero de cama.....

( ) Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores,..... de..... del.....

.....  
(Firma)



## PROCEDIMIENTO N°.4

# COPIA DE HISTORIA CLINICA O EPICRISIS



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
2. Procedimiento	<b>COPIA DE HISTORIA CLINICA O EPICRISIS</b>		Fecha: Mayo 2010 Código: HMA - C : 04
3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Constancia de Atención por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.		
4. Alcance	* Dirección General * Oficina de Economía * Area de Trámite Documentario * Departamentos Asistenciales * Of. de Estadística Informática		
5. Marco Legal	• Ley 26842, Arts.15 inc i) 24 y 29 Ley General de la Salud • Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud. • Ley 29060 Ley del Silencio Administrativo. • D.S. N° 013-2009-SA Aprueba TUPA del MINSa. • D.U. N° 099-2009, establecen horario de atención a los administrados. • R.M. N° 603-2006/MINSa Directiva para la formulación de documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional		

## 6. INDICADORES DE PROCESOS

A. Tiempo de Atención (T.A.)			
Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsables.
TA: $\frac{\text{Tiempo Atención Solicitudes}}{\text{Tiempo Establecido en TUPA}}$	Nº de Días	Trámite Documentario	Oficina de Estadística e Informática.
B. Expedientes Atendidos (E.A.)			
Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsables.
EA: $\frac{\text{Número Solicitudes Atendidas}}{\text{Número Solicitudes Recibidas}}$	Nº Solicitudes de copias H.C.	Trámite Documentario	Oficina de Estadística e Informática.

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

• Usuario	1. <i>Interesado</i> solicita información del trámite a realizar para obtener Copia de Historia Clínica o Epicrisis
• Trámite	2. <i>Téc. Administrativo</i> orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos
• Usuario	3. Presenta solicitud redactada según modelo exhibido en vitrina
• Trámite Documentari	4. <i>Técnico Administrativo</i> recibe y verifica solicitud, registra y traslada.
• Estadística e Inform.	5. <i>Técnico Administrativo</i> recibe, registra solicitud, que traslada a la jefatura.
• Estadística e Inform.	6. <i>Jefe</i> revisa y deriva al Área de Archivo de Historias
• Estadística e Inform.	7. <i>Técnico Archivo</i> ubica Historia Clínica la anexa a solicitud y la traslada como Expediente.
• Estadística e Inform.	8. <i>Técnico Administrativo</i> reproduce H.C. ó Epicrisis y tramita fedateado.
• Estadística e Inform.	9. <i>Técnico Administrativo</i> coordina con usuario para que cancele los derechos correspondientes
• Usuario	10. Paga derechos y obtiene comprobante de pago
• Caja	11. <i>Técnico Administrativo Cajero</i> cobra derechos y entrega comprobante de pago
• Estadística e Inform.	12. <i>Técnico Administrativo</i> remite a Trámite D. Expediente con Copia(s) de Historia Clínica y al <i>Téc. de Archivo</i> la Historia Clínica para ser archivada
• Trámite Documentari	14. <i>Técnico Administrativo</i> recibe Expediente con Copia(s) de Historia Clínica para ser entregado al usuario
• Usuario	15. Solicita entrega de Copia de Historia Clínica ó Epicrisis con cargo de recepción de la solicitud.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

8. ENTRADAS.			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	26 mensual	Mecanizado
2. Historia Clínica	Oficina de Estadística é Informática.	26 mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Copia de Historia o Epicrisis	Solicitante ó representante legal	26 mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

- NO. 01
- El procedimiento para tramitar Copia de Historia Clínica ó Epicrisis está sujeto a la evaluación previa y la aplicación del silencio administrativo positivo y debe ser resuelto en todas las instancias en un plazo máximo de seis días.
  - Los plazos máximos de pronunciamiento de las solicitudes en trámite debe ser de 24 horas en cada una de las tres instancias comprendidas.
- NO. 02
- Los servidores que retarden la atención de los informes solicitados incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el artículo 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.
- NO. 03
- Las Solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reúna los documentos necesarios los mismos que deberá adjuntar.
- NO. 04
- El trámite de solicitud de la Copia de Historia Clínica ó Epicrisis será iniciado por el interesado 24 horas después de haber sido atendido clínicamente en el Hospital Maria Auxiliadora.
- NO. 05
- La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.
- NO. 06
- Los documentos que deberán remitir las instancias durante el proceso de atención de la constancia solicitada son los siguientes:
 

1.- De Trámite D. a Estadística e I.	Solicitud
2.- De Estadística e I. a Trámite D.	Solicitud, Copia fedateada de H.C ó Epicrisis.
- NO. 07
- El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de "documento incompleto" otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto.
- NO. 08
- Debera de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con la información relacionada a los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA así mismo dicha información debera estar registrada en la pagina Web del Hospital
- NO. 09
- Los documentos que deberán presentaran los administrados en el Area de Tramite Documentario para el proceso de constancia de atención sera en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 15.00 p.m y los Sabados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepcion del dia 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.
- NO. 10
- Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

### 1 Del Area de Trámite Documentario.

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

Registro de Entrega de documentos

- Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 2 De la Oficina de Estadística e Informática.

Registro de Recepción y Entrega de documentos

- Administrado por el Área de Recepción de Expedientes.

Oficio de Envío de Constancias a Instituciones

- Emitido por el Área de Atención de Expedientes.
- Original (O) : a la Dirección General.
- Copia (1) : para el archivo de la Oficina de Estadística.

### 3. De la Oficina de Economía - Caja.

Comprobante de Pago.

- Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.
- Original (O) : " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.
- Copia (1) : " emisor" para el archivo .

## 12. DEFINICIONES

### • Copia de Historia Clínica ó Epicrisis

Documento administrativo cuyo procedimiento para su tramitación se establece en el TUPA, dicho documento brinda información sobre la atención consumada de una enfermedad ó enfermedades del paciente ó un evento relacionado a la salud; es expedido por la Oficina de Estadística e Informática y obtenido a través de un procedimiento administrativo de evaluación previa sujeto a la aplicación del silencio administrativo positivo.

### • Historia Clínica

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

### • Procedimiento Administrativo.

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

### • Silencio Administrativo Positivo.

Característica de ciertos procedimientos administrativos por la cual quedan automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido el hospital no hubiera emitido pronunciamiento poniendo fin al procedimiento y generando un acto administrativo favorable al administrado.

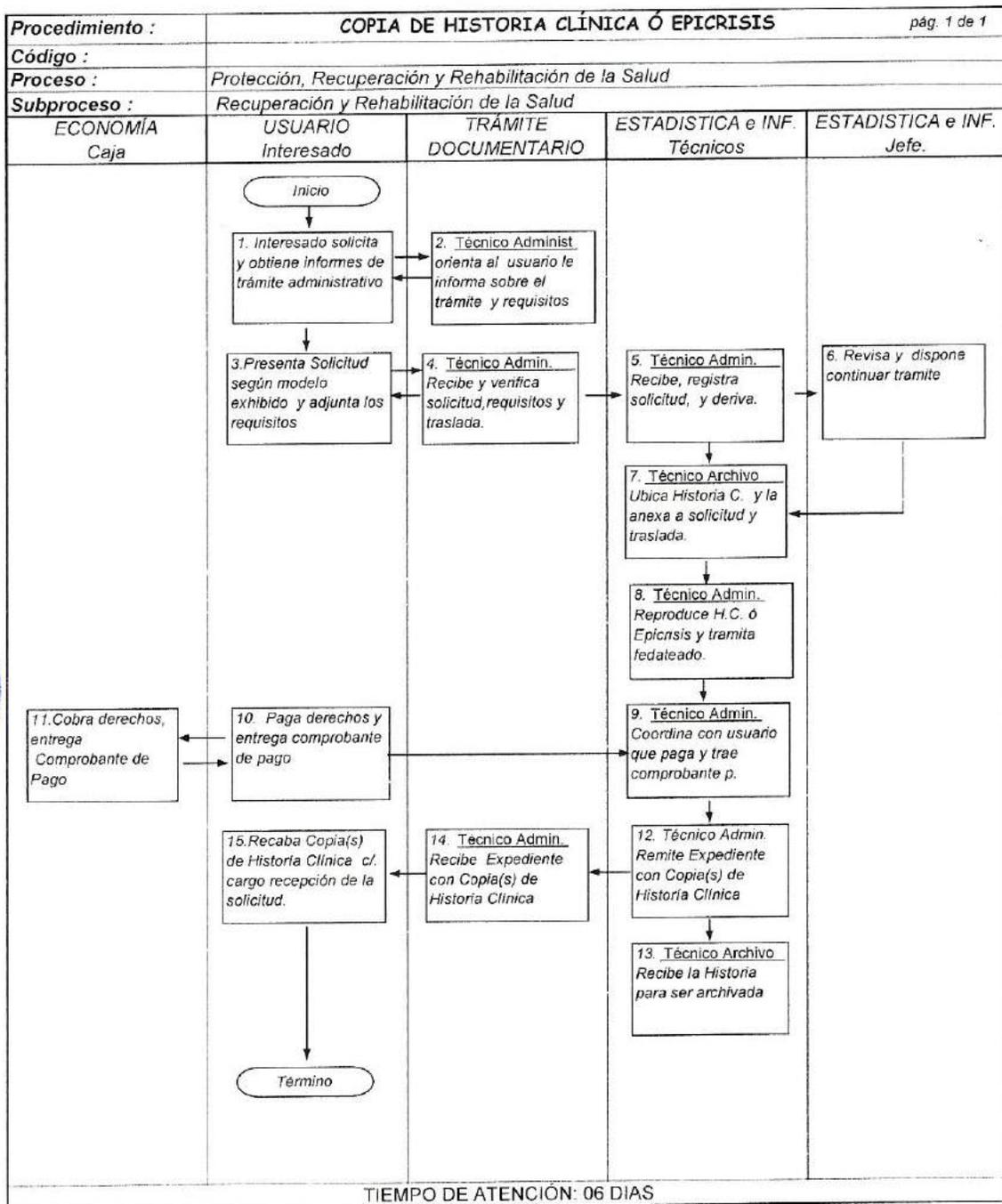
### • TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados ó ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

## 13. ANEXOS

- Fluxograma
- Formato-Solicitud

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor.  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería....., Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

1.  Constancia de Atención de: Consulta Externa ( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )
2.  Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....
3.  Informe Médico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )
4.  Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
5.  Certificado de Discapacidad.
6.  Certificado Médico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.
7.  Constancia de Nacimiento.
8.  Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

H.C. N°.....Relación de parentesco.....

Atendido en el consultorio..... fecha.....

Hospitalizado en el servicio de ..... fecha.....  
Numero de cama.....

Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores,.....de.....del.....

.....  
(Firma)



J. POLO G.

## PROCEDIMIENTO N° .5



## CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD



R. REATEGUI D.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	
1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud

2. Procedimiento	<b>CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD</b>	Fecha	Mayo 2010
		Código	HMA - C : 05

3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Constancia de Atención por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.		
4. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Area de Trámite Documentario</li> <li>• Oficina de Estadística e Informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Economía</li> <li>• Of. de Asesoría Jurídica</li> <li>• Departamentos Asistenciales</li> </ul>	
5. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 14 y 24</li> <li>• Ley N° 27657</li> <li>• Ley N° 27444, Arts. 44 y 45</li> <li>• Ley N° 27050 Art. 11</li> <li>• DS N° 013-2009-SA</li> <li>• DS N° 003-2000-PROMUDEH art 14</li> <li>• RM N° 263-2006/MINSA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de la Salud del 20.07.97</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• Ley de Procedimiento Administrativo General</li> <li>• Ley General de la Persona con Discapacidad</li> <li>• Aprueba TUPA del MINSA y sus organos Desconcen.</li> <li>• Reglamernto de la Ley de la Persona con Discapaci</li> <li>• Directiva para la Formulación de Documentos Técni</li> <li>• cos Normativos de Gestion Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'D.U. N° 099-2009, establecen horario de atencion</li> <li>• a los administrados.</li> </ul>

6. INDICADORES DE PROCESOS			
A.- Tiempo de Atención (T.A.)			
Formula	Unid. Méd.	Fuente	Responsables.
TA: <u>Tiempo Atención Certificados</u> <u>Tiempo Establecido en TUPA</u>	N° de Dias	Trámite Documentario	Servicio de Medicina Física y Rehabilitación
B.- Expedientes Atendidos (E.A.)			
EA: <u>Número Certificados Extendido</u> <u>Número Solicitudes Recibidas.</u>	N° de Constancias	Trámite Documentario	Servicio de Medicina Física y Rehabilitación

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
• <i>Usuario</i>	1. <i>Interesado</i> solicita y obtiene informes del trámite para obtener certificado de discapacidad
• <i>Medicina Física Y R.</i>	2. <i>El Médico</i> Informa de tres posibilidades de atenciones
• <i>Consultorio</i>	3. Si el caso es visual la atención y certificación corresponde al <i>Departamento de Oftalmología</i>
• <i>Medicina Física Y R.</i>	4. Si la patología es mental la atención y certificación corresponde a <i>Psiquiatría</i>
• <i>Usuario</i>	5. Si el caso esta relacionado con el aparato locomotor la atención y certificación corresponde a <i>Medicina Física y R.</i> y se le da cita para actualizar diagnóstico.
• <i>Medicina Física Y R.</i>	6. Habiendo obtenido la cita paga los derechos correspondientes para ser atendido en el Servicio de Medicina Física y acude con documentos que certifiquen la discapacidad.
• <i>Usuario</i>	7. <i>Especialista</i> evalúa al paciente, pudiendo ser necesario ser atendido por interconsulta.
• <i>Medicina Física Y R.</i>	8. Si corresponde la interconsulta se le transfiere al consultorio correspondiente, es atendido previo pago de derechos. El especialista le evalúa e informa al servicio de procedencia
• <i>Consultorio</i>	9. En el Servicio el especialista actualiza la información, emite diagnóstico y le entrega solicitud-formato para que inicie el trámite de obtención el certificado de discapacidad.
• <i>Medicina Física Y R.</i>	10. Presenta su solicitud, ante Trámite Documentario
• <i>Usuario</i>	11. Recibe solicitud verifica requisitos, entrega cargo de recepción y deriva a Estadística
• <i>Trámite Documentar</i>	12. Técnico en archivo ubica Historia Clínica que anexa a la solicitud y remite a Medicina Física como expediente.
• <i>Estadística e Inf.</i>	13. <i>Fisiatra</i> respectivo recibe Expediente y genera Certificado que traslada para la firma del Jefe del Servicio de Medicina Física.
• <i>Medicina Física Y R.</i>	14. <i>Médico Jefe</i> recibe Expediente firma Certificado y deriva a Estadística e Informática..
• <i>Medicina Física Y R.</i>	15. <i>Téc. Administrativo</i> recibe Expediente, archiva Historia y traslada Certificado de Discapacidad para la firma del Director (a) General.
• <i>Estadística e Inf.</i>	16. <i>Director(a) General</i> recibe solicitud. Si es de persona natural firma Certificado de Discapacidad y deriva a Trámite Documentario
• <i>Dirección General</i>	17. Si la solicitud es de terceros, <i>Director(a) General</i> deriva a Asesoría Jurídica para su opinión legal.
• <i>Dirección General</i>	18. <i>Asesor Legal</i> emite opinion legal y lo remite junto a solicitud de terceros a la Direccion General.
• <i>Asesoría Jurídica</i>	19. <i>Director(a) General</i> recibe solicitud de terceros y opinion legal. Si la opinion es favorable firma Certificado de Discapacidad y deriva a Trámite Documentario.
• <i>Dirección General</i>	20. <i>Téc. Administrativo</i> recibe Certificado listo para entregar a usuario.
• <i>Trámite Documentar</i>	21. <i>Interesado</i> recaba Certificado de Discapacidad
• <i>Usuario</i>	22. <i>Interesado</i> recaba Certificado de Discapacidad



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

8. ENTRADAS.			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por el Usuario o Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	20 mensual	Mecanizado
2. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática.	20 mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Certificado de Discapacidad.	Solicitante ó representante legal	20 mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

NO. 01

- El procedimiento para tramitar el Certificado de Discapacidad esta sujeto a la evaluación previa y la aplicación del silencio administrativo positivo y debe ser resuelto en todas las instancias en un plazo máximo de 18 días.
- Los plazos máximos de pronunciamiento de las solicitudes en trámite debe ser 24 horas en cada una de las instancias comprendidas.

NO. 02

- Los servidores que retarden la atención de los informes solicitados incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el artículo 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.

NO. 03

- Las Solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reúna los documentos necesarios

NO. 04

- El trámite de solicitud del Certificado de Discapacidad será iniciado por el interesado 24 horas después de haber sido atendido clínicamente en el Hospital Maria Auxiliadora.

NO. 05

- La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.

NO. 06

- El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de "documento incompleto" otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto.

NO. 07

- Los documentos que deberán remitir las instancias durante el proceso de atención del certificado solicitado son los siguientes:

*Solicitud de persona natural y terceros:*

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1.- De Trámite D. a Estadística e I. | Solicitud, copia de DNI.              |
| 2.- De Estadística e I. a Trámite D. | Solicitud, copia de DNI.y Constancia. |

NO. 08

- Debera de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con la información relacionada a los procedimientos administrativos en el TUPA, así mismo dicha información debera estar registrada en la página Web del Hospital.

NO. 09

- Los documentos que deberán presentaran los administrados en el Area de Tramite Documentario para el proceso de constancia de atención sera en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 15.00 p.m y los Sabados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepcion del día 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.

NO. 10

- Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

### 1. Del Area de Trámite Documentario.

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

Registro de Entrega de documentos

- Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 2. De la Oficina de Economía - Caja.

Comprobante de Pago.

- Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.
- Original (0): " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.
- Copia (1): " emisor" para el archivo .

Registro de Entrega de documentos

- Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.

## 12. DEFINICIONES

### • **Certificado de Discapacidad.**

Documento médico, administrativo y legal expedido por el Jefe de Departamento ó Servicio correspondiente el grado y la naturaleza de la discapacidad de una persona conforme a las normas vigentes.

### • **Historia Clínica**

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

### • **Procedimiento Administrativo.**

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

### • **Silencio Administrativo Positivo.**

Característica de ciertos procedimientos administrativos por la cual quedan automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido el hospital no hubiera emitido pronunciamiento poniendo fin al procedimiento y generando un acto administrativo favorable al administrado.

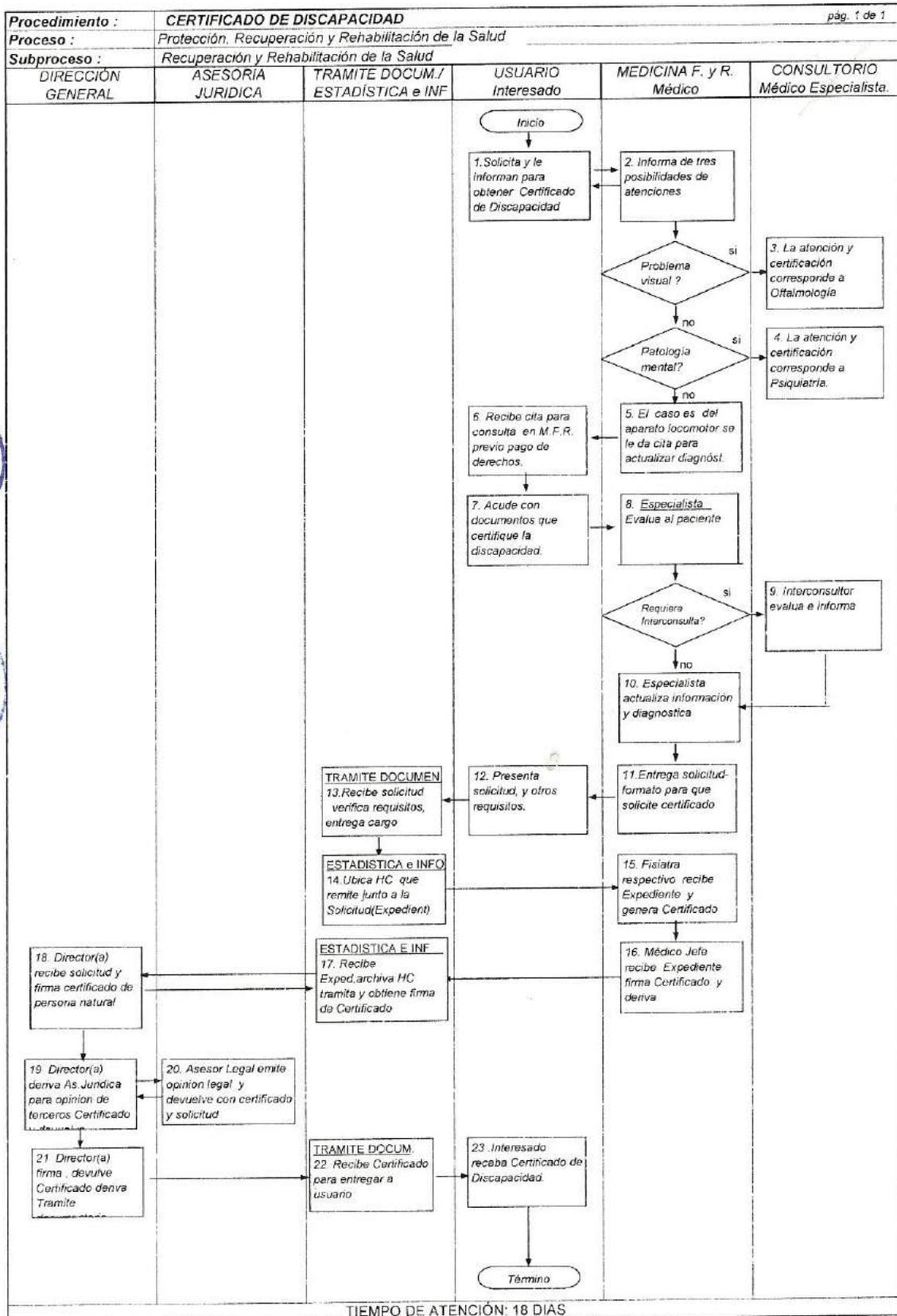
### • **TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.**

Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados ó ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

## 13. ANEXOS

- Fluxograma
- Formato-  
Solicitud

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor,  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería....., Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

1. ( ) Constancia de Atención de: Consulta Externa ( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )
2. ( ) Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....
3. ( ) Informe Médico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )
4. ( ) Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
5. ( ) Certificado de Discapacidad.
6. ( ) Certificado Médico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.
7. ( ) Constancia de Nacimiento.
8. ( ) Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

H.C. N°.....Relación de parentesco.....

- ( ) Atendido en el consultorio.....fecha.....
- ( ) Hospitalizado en el servicio de ..... fecha.....  
Numero de cama.....
- ( ) Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores,.....de.....del.....

.....  
(Firma)

## PROCEDIMIENTO N°.6

# CERTIFICADO MEDICO DE INCAPACIDAD PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSION DE INVALIDEZ



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
2. Procedimiento	<b>CERTIFICADO MEDICO DE INCAPACIDAD PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSION DE INVALIDEZ</b>		
	Fecha: Mayo 2010 Codigo: HMA - C : 06		
3. Propósito	Expedir el Certificado Médico de la Incapacidad al solicitante que haya sido sometido a evaluación médica de incapacidad para acceder a la pensión de invalidez otorgada por la Oficina de Normalización Previsional ONP en aplicación del DS. N° 166-2005-EF		
4. Alcance	Dirección General Area de Trámite Documentario Oficina de Estadística e Informática Of. de Asesoría Jurídica		
	Oficina de Economía Departamentos Asistenciales Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad		
5. Marco Legal	Ley N° 26842, Arts.13, 15 Inc. i y 24 : Ley General de la Salud del 20.07.97 Ley N° 27657 : Ley del Ministerio de Salud. Ley N° 27444, Arts. 44 y 45 : Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 19990 : Ley del Sistema Nacional de Pensiones. Ley N° 27023 : Modifica art 26 Ley Sistema Nacional de Pensiones D.S. N° 166 - 2005 EF. : Medidas complementarias a la Ley 27023. RM N° 263-2006/MINSA : Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos D.S. N° 013-2009/MINSA : Normativos de Gestión Institucional Aprueban el TUPA del MINSA y : D.U. N° 099-2009, establecen horario de atención Organos Desconcentrados : a los administrados.		
<b>6. INDICADORES DE PROCESOS</b>			
A.- Tiempo de Atención (T.A.)			
	Formula	Unid. Méd.	Fuente
TA:	Tiempo Atención Certificado Tiempo Establecido en TUPA	N° de Dias	Trámite Documentario
			Responsables. Servicio de Medicina Física y Rehabilitación
B.- Expedientes Atendidos (E.A.)			
	Formula	Unid. Méd.	Fuente
EA:	Número Certificados Atendidos Número Solicitudes Recibidos.	N° de Certificados	Trámite Documentario
			Responsables. Servicio de Medicina Física y Rehabilitación
<b>7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
	• Usuario	1. Solicita y obtiene citas para consulta ante la Comisión Médica Calificadora	
	• Estadística e Informática	2. <u>Téc. Administrativo de Admisión</u> otorga cita y <u>Téc. en Archivo</u> remite Historia Clínica previo pago de derechos.	
	• Usuario	3. Presenta ticket de cita concedida, paga derechos, obtiene copia de comprobante de pago y acude a la cita ante la C.M.C.I	
	• Economía	4. <u>Téc. Adm de Caja</u> cobra derechos y entrega Comprobante de Pago	
	• Comisión Méd Calificadora	5, 6 <u>Comisión Médica Calificadora</u> recibe HC evalúa y entrevista a Solicitante. Si corresponde otras evaluaciones llena hoja de ruta y le transfiere al consultorio de otras especialidades	
	• Usuario	7. Solicita y obtiene citas para consulta con especialistas designados por la CMCI	
	• Estadística e I.	8. <u>Téc. Administrativo de Admisión</u> da cita a Solicitante para consulta con especialistas	
	• Usuario	9. <u>Solicitante</u> paga derechos, obtiene comprobante de pago para consulta con especialistas .	
	• Economía	10. <u>Téc. Adm de Caja</u> cobra derechos y entrega comprobante para consulta con especialistas	
	• Comisión Méd Calificadora	11. <u>Téc. Enfermera de la Comisión Médica Calificadora</u> recibe a Solicitante y le acompaña a la consulta con especialista llevando la HC y el expediente de certificados de evaluaciones.	
	• Consultorios Externos	12. <u>Médico Especialista</u> evalúa a solicitante revisa su H.C y expediente de Evaluaciones 13. Si requiere evaluaciones adicionales es transferido al Servicio correspondiente 14. Previo proceso de obtener cita y pago de consulta, paciente es atendido por el <u>Especialista</u> 15. <u>Médico Especialista</u> evalúa a <u>solicitante</u> revisa su H.C, expede de Evaluaciones y emite Certificado de su evaluación. Si no requiere mas evaluaciones devuelve H. C Y exp a la C.M.C.I.	
	• Comisión Méd Calificadora	16. <u>Téc. Enfermera de la Comisión Médica Calificadora</u> recibe H.C y el exped de Certificados que los envía a la Oficina de Estadística.	
	• Estadística e I.	17. <u>Téc. Archivo</u> archiva la H.C y el exped de Certificados de las evaluaciones de los especialistas	
	• Comisión Méd Calificadora	18. <u>Téc. Enfermera de la Comisión Médica C.I.</u> entrega Formato-Solicitud a Solicitante para que inicie tramite.	
	• Usuario	19. Paga derechos, obtiene copia de comprobante de pago 20. Presenta solicitud, requisito y recibe cargo. Vuelve a los 30 días	
	• Trámite Documentario	21. <u>Téc. Administrativo de Mesa Partes</u> recibe solicitud, verifica requisitos, entrega cargo e indica que el Certificado M. puede recogerlo a los 30 días. La documentación es derivada a la Dirección General.	



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

• Dirección General	22. <u>Secretaría</u> Registra documentación, Director(a) General toma conocimiento y lo remite a la Oficina de Estadística e Informática.
• Estadística e Informática	23. <u>Téc. Administrativo</u> Ubica Historia Clínica, Exp. de Evaluaciones Médicas que remite con la solicitud a la C.M.C.I.
• Comisión Médica Calificadora	24. <u>Téc. Enfermera de la Comisión Médica C.I.</u> recibe documentación que traslada al Presidente de dicha Comisión. 25. <u>Comisión Médica C.I.</u> luego de sesiones de evaluación de la solicitud genera el Certificado Médico de Incapacidad y adjunta a la H.C. el informe de evaluación del especialista. 26. <u>Téc. Enfermera de la Comisión</u> remite documentación a la Oficina de Estadística e Informática.
• Estadística e I.	27. <u>Téc. Administrativo</u> envía la Solicitud y el Certificado Médico de Incapacidad a la Dirección G.
• Dirección G.	28. <u>Secretaría</u> Registra documentación, <u>Director(a) G.</u> toma conocimiento y dispone se remita al Área de Trámite Documentario el Certificado de Incapacidad para entregar al solicitante cuando es persona natural.
• Dirección General	29. Si la solicitud es de terceros lo deriva a Asesoría Jurídica para su opinión legal.
• Asesoría Jurídica	30. Asesor Legal emite Opinión legal y lo remite junto a expediente solicitado por terceros a la Dirección General.
• Dirección General	31. Director(a) General recibe expediente y opinión legal. Si la opinión es favorable dispone se remita Área de Trámite Documentario.
• Trámite Doc.	32. <u>Téc. Administrativo de Mesa Partes</u> entrega el Certificado al solicitante
• Usuario	33. Recibe el Certificado M. solicitado presentando el cargo de la Solicitud ó su DNI. con lo cual el procedimiento culmina.

## 8. ENTRADAS.

Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General del Hospital por el Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	20 mensual	Mecanizado
2. Historia Evaluación de Especialista Informe Médico del Especialista.	Solicitante ó representante legal	20 mensual	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática.	20 mensual	Manual

## 9. SALIDAS

Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Certificado Médico de Incapacidad	Solicitante ó representante legal	.... mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

### NO. 01

- La certificación médica de la incapacidad es otorgada por la Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad del Hospital María Auxiliadora en favor de las personas con incapacidad beneficiarios del Sistema Nacional de Pensiones a fin de que la Oficina de Normalización Previsional ONP determine la condición de invalidez y le otorgue la prestación por tal situación.

### NO. 02

- El Certificado Médico de Incapacidad se emitirá después de los 30 días de que el solicitante haya sido atendido en el Hospital y presentado su Solicitud.

### NO. 03

- Para la evaluación de la Solicitud presentada la Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad deberá disponer de los siguientes documentos:

- |   |   |
|---|---|
| a. La Solicitud.                              | b. La Historia Clínica General del paciente |
| c. La Historia de evaluación del especialista | d. El Informe Médico del Especialista.      |

### NO. 04

- El médico evaluador no debe pronunciarse sobre el grado ni la naturaleza de la incapacidad, pues éste le compete a la CMCI.

### NO. 05

- El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de "documento incompleto" otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto

### NO. 06

- Los documentos que deberán presentar los administrados en el Área de Trámite Documentario para el proceso de constancia de atención será en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 15.00 p.m y los Sabados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepción del día 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.

### NO. 07

- Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

### 1. De la Comisión Médica Calificadora.

Formato - Solicitud

- Proporcionado al Solicitante por Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad (CMCI)
- Original presentado en el Area de Trámite Documentario.
- Copia (1) : cargo de recepción para el Solicitante

Formato - Evaluación Médica de Incapacidad

- Emitido por el médico especialista relacionado al diagnóstico ( Anexo N° 2)
- Original (O) para integrar el File de evaluaciones.
- Copia (1) : para el archivo de la Comisión Médica.
- Copia (2) : para el especialista evaluador.

Formato - Informe de Evaluación Médica de Incapacidad

- Emitido por el médico especialista al final de la evaluación ( Anexo N° 4)
- Original (O) para integrar el File de evaluaciones.
- Copia (1) : para el archivo de la Comisión Médica.
- Copia (2) : para el especialista informante.

Formato - Calificación de la Incapacidad

- Emitido por la Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad ( Anexo N° 3)
- Original (O) para integrar el File de evaluaciones.
- Copia (1) : para el archivo de la Comisión Médica.

Certificado Médico de Incapacidad

- Emitido por la Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad ( Anexo N° 5)
- Original (O) para ser entregado al Solicitante.
- Copia (1) : para el archivo de la Comisión Médica.

### 2. Del Area de Trámite Documentario.

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

Registro de Entrega de documentos

- Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 3. De la Oficina de Economía - Caja.

Comprobante de Pago.

- Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.
- Original (O) : " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.
- Copia (1) : " emisor" para el archivo.

Registro de Entrega de documentos

- Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 12. DEFINICIONES

- **Certificado Médico de Incapacidad**  
Documento médico, administrativo y legal expedido por la Comisión Médica Calificadora de la Incapacidad que determina el grado y la naturaleza de la incapacidad de una persona conforme a las normas vigentes.
- **Historia Clínica**  
Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.
- **Historia de Evaluación del Especialista**  
Documento médico en el cual se compilan los certificados de evaluaciones médicas realizadas por médicos especialistas relacionadas al diagnóstico donde se pronuncian sobre la capacidad anatómica y funcional del paciente.
- **Informe de Evaluación Médica de Incapacidad.**  
Documento emitido por el ó los especialistas al final de la evaluación médica comprendiendo exámenes auxiliares que debe incluir un resumen de la historia clínica, resaltando si existe incapacidad.
- **Certificado del Especialista.**  
Documento emitido por el especialista al final de la evaluación médica de Incapacidad .
- **Evaluación Médica de Incapacidad.**  
Procedimiento médico por el cual se evalúa la capacidad anatómica y funcional residual relacionada a los signos y síntomas evidentes, con el apoyo de exámenes complementarios, para determinar el estado de salud

## 13. ANEXOS

- Fluxograma
- Formato-Solicitud

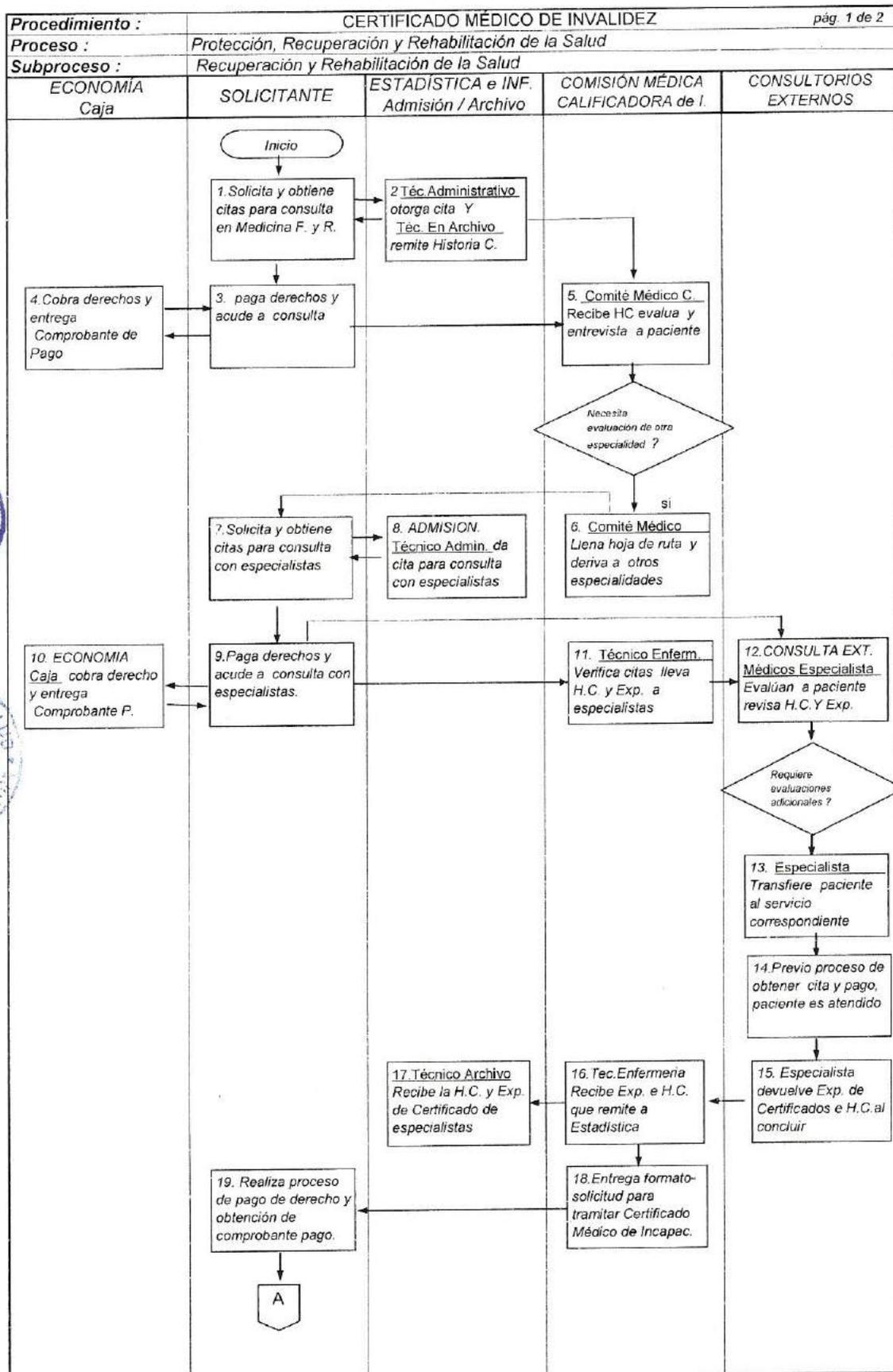


J. POLO G.

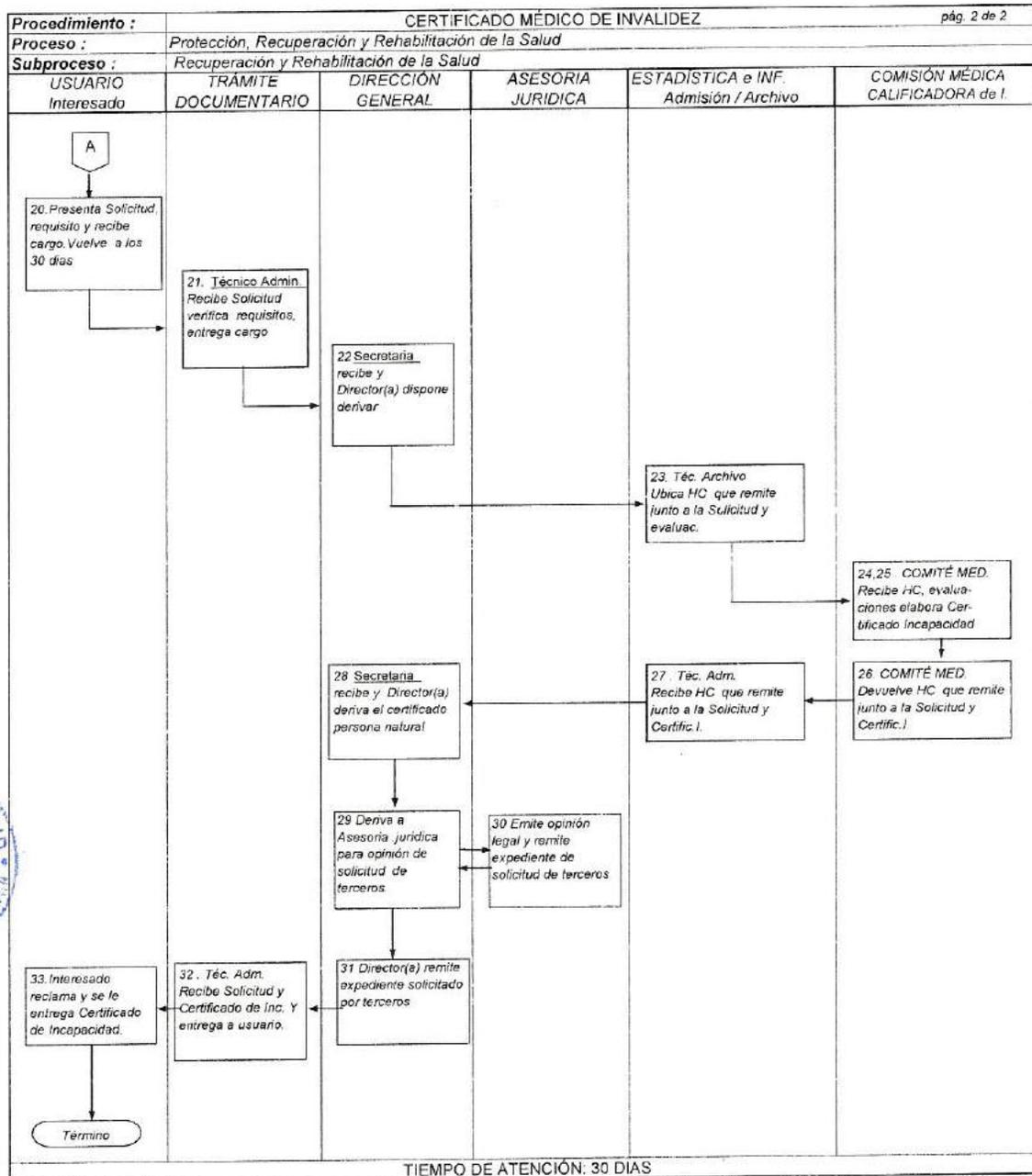


A. REATEGUI D.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



PERÚ

Ministerio  
de Salud

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor.  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería....., Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

1. ( ) Constancia de Atención de: Consulta Externa ( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )

2. ( ) Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....

3. ( ) Informe Médico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )

4. ( ) Copia de Historia Clínica o Epicrisis.

5. ( ) Certificado de Discapacidad.

6. ( ) Certificado Médico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.

7. ( ) Constancia de Nacimiento.

8. ( ) Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

R. REATECUI I.H.C. N°..... Relación de parentesco.....

( ) Atendido en el consultorio..... fecha.....

( ) Hospitalizado en el servicio de ..... fecha.....  
Numero de cama.....

( ) Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores,.....de.....del.....

.....  
(Firma)



## PROCEDIMIENTO N°.7

# CONSTANCIA DE NACIMIENTO



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
2. Procedimiento	<b>CONSTANCIA DE NACIMIENTO</b>		Fecha: Mayo 2010 Código: HMA - C : 07
3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Constancia de Nacimiento por haber ocurrido el nacimiento en el Hospital Maria Auxiliadora.		
4. Alcance	* Dirección General * Area de Trámite Documentario * Of. de Estadística Informática	* Oficina de Economía * Of. de Asesoría Jurídica * Departamentos Asistenciales	
5 Marco Legal	* Ley 26842, Arts. 13, 15 inc f), 24 Ley General de la Salud * Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud. * Ley N° 27444, Arts. 44 y 45 Ley de Procedimiento Administrativo General * D.S. N° 013-2009/MINSA Aprueba TUPA del MINSA y Organos Desconcentrados. * D.U. N° 099-2009, establecen horario de atención a los administrados.	* D.S N° 015-98-PCM art 3 Reglamento de Inscripción del RENIEC * RM N° 263-2006/MINSA Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02, Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.	

## 6. INDICADORES DE PROCESOS

A. Tiempo de Atención (T.A.)			
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente
TA:	$\frac{\text{Tiempo Atención Constancias}}{\text{Tiempo Establecido en TUPA}}$	Nº de Días	Trámite Documentario
			Responsables: Oficina de Estadística e Informática
B. Expedientes Atendidos (E.A.)			
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente
EA:	$\frac{\text{Número Constancia Atendidas}}{\text{Número Constancia Recibidas.}}$	Nº de Constancias	Trámite Documentario
			Responsables: Oficina de Estadística e Informática

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

• Usuario	1. Interesado solicita información del trámite a realizar para obtener constancia de Nacimiento
• Trámite Documentari	2. <i>Téc. Administrativo</i> orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos
• Usuario	3. Paga derechos y obtiene comprobante de pago
• Usuario	4. Presenta solicitud redactada según modelo exhibido en vitrina
• Trámite Document.	5. <i>Técnico Administrativo</i> recibe solicitud, verifica conformidad de requisitos, registra y traslada.
• Estadística e Inform.	6. <i>Técnico Administrativo</i> recibe, registra solicitud, que traslada a la jefatura.
• Estadística e Inform.	7. <i>Jefe</i> revisa y deriva al Area de Archivo de Historias clínicas
• Estadística e Inform.	8. <i>Técnico Archivo</i> ubica Historia Clínica la anexa a solicitud y la traslada como Expediente.
• Estadística e Inform.	9. <i>Técnico Administrativo</i> de conformidad con lo registrado en la Historia Clínica elabora la Constancia de Nacimiento.
• Estadística e Inform.	10. Si la solicitud proviene de entidades de Personas Jurídicas el <i>Técnico Administrativo</i> elabora oficio de respuesta y tramita las firmas de la <i>Jefatura</i> y de la <i>Dirección General</i> .
• Estadística e Inform.	11. Si es solicitud de persona natural o de terceros sigue el trámite regular siendo derivada a la <i>Dirección General</i> .
• Dirección General	12. Si la solicitud es de persona natural y jurídica. <i>Director(a) General</i> firma, devuelve Constancia de Nacimiento y/u Oficio a Estadística.
• Dirección General	13. Si la solicitud es de terceros, <i>Director(a) General</i> deriva a Asesoría Jurídica para su opinión legal.
• Asesoría Jurídica	14. <i>Asesor Legal</i> emite opinión legal y lo remite junto a solicitud de terceros a la Dirección General.
• Dirección General	15. <i>Director(a) General</i> recibe solicitud y opinión legal. Si la opinión es favorable firma y devuelve Constancia de Nacimiento
• Estadística e Inform.	16. <i>Téc. Administrativo</i> remite al <i>Téc. de Archivo</i> la Historia para ser archivada y remite Constancia
• Trámite Documentari	17. y/u Oficio
• Trámite Documentari	18. <i>Téc. Administrativo</i> recibe Constancia y/u Oficio para usuario, si es solicitud de Persona Jurídica el documento debe ser llevado al lugar de procedencia.
• Usuario	19. Solicita entrega de constancia con cargo de recepción de la solicitud.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

8. ENTRADAS.			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	....mensual	Mecanizado
2 Historia Clínica	Oficina de Estadística é Informática.	....mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Constancia de Nacimiento	Solicitante ó representante legal	....mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

NO. 01

El procedimiento para tramitar la Constancia de Nacimiento no está sujeto a la evaluación previa y su calificación es automática, debiendo ser resuelto en todas las instancias en un plazo máximo de cinco días hábiles.

NO. 02

- Los servidores que retarden la atención de los informes solicitados incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el artículo 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.

NO. 03

Las Solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reúna los documentos necesarios los mismos que deberá adjuntar.

NO. 04

- La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.

NO. 05

- Los documentos que deberán remitir las instancias durante el proceso de atención de la constancia solicitada son los siguientes:

*Solicitud de persona natural y terceros:*

- |                                      |                         |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1.- De Trámite D. a Estadística e I. | Solicitud               |
| 2.- De Estadística e I. a Trámite D. | Solicitud y Constancia. |

*Solicitud de Persona Jurídica:*

- |   |   |
|---|---|
| 1.- De Trámite D. a Estadística e I.      | Solicitud                                   |
| 2.- De Estadística e I. a la Dirección G. | Solicitud, Oficio para firmar y Constancia. |
| 3.- De la Dirección G. a Trámite D.       | Solicitud, Oficio firmado y Constancia.     |

NO. 06

El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de "documento incompleto" otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto.

NO. 07

- Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con la información relacionada a los procedimientos administrativos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la página Web del Hospital.

NO. 08

Los documentos que deberán presentarse los administrados en el Área de Trámite Documentario para el proceso de constancia de atención será en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 15.00 p.m y los Sabados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepción del día 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.

NO. 09

- Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

### 1 Del Area de Trámite Documentario.

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

- Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.  
Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.
  - Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.  
Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.
  - Registro de Entrega de documentos  
Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.
- ### 2 De la Oficina de Estadística e Informática.
- Registro de Recepción y Entrega de documentos
- Administrado por el Área de Recepción de Expedientes.  
Oficio de Envío de Constancias a Instituciones  
Emitido por el Área de Atención de Expedientes.  
Original (O) : a la Dirección General.
  - Copia (1) : para el archivo de la Oficina de Estadística.
- ### 3. De la Oficina de Economía - Caja.
- Comprobante de Pago.  
Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.  
Original (O) : " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.  
Copia (1) : " emisor" para el archivo .

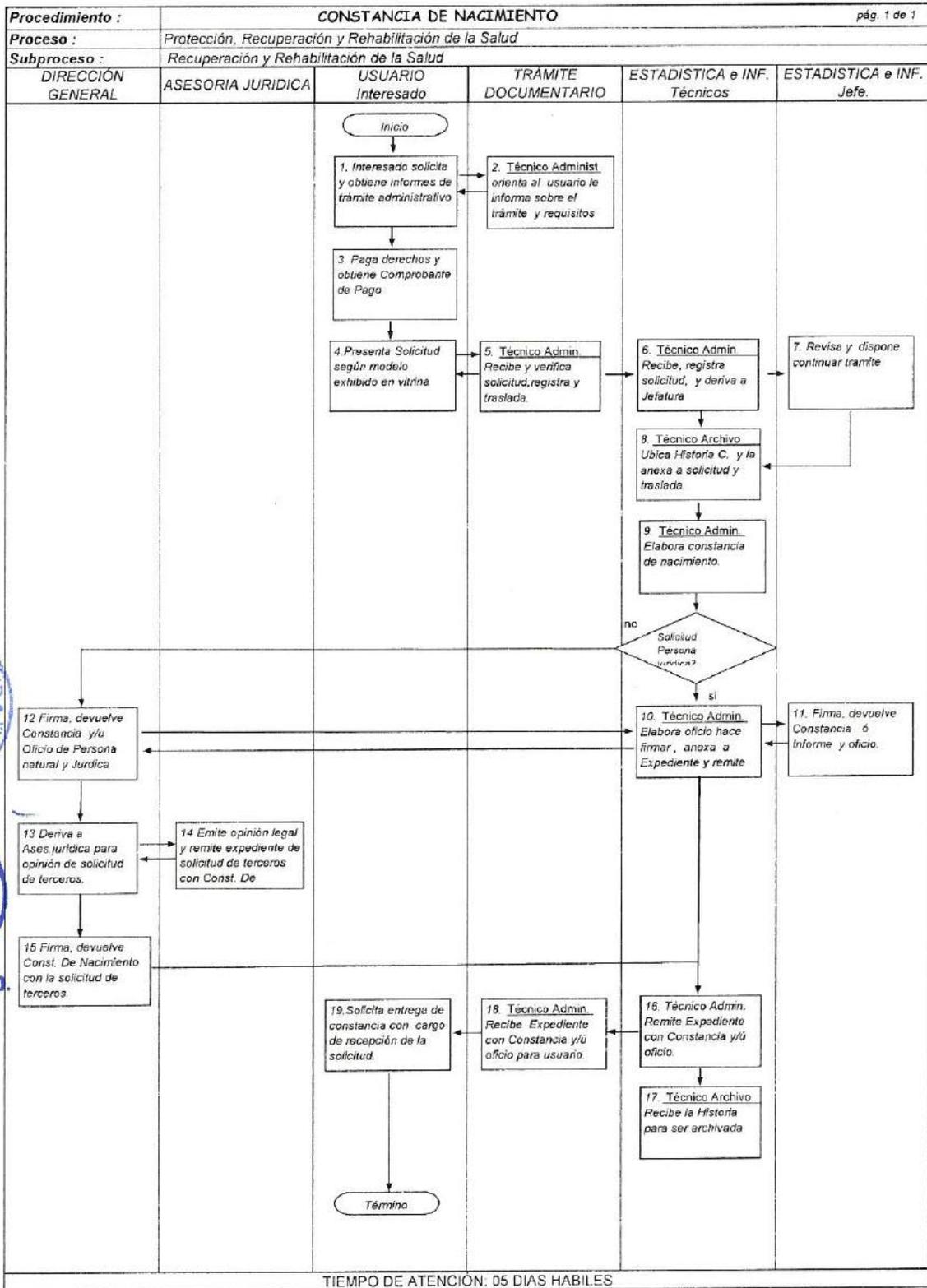
## 12. DEFINICIONES

- **Constancia de Nacimiento**  
Documento administrativo establecido en el TUPA, que brinda información sobre la certeza del nacimiento producido en el hospital en una fecha determinada que es expedido por la Oficina de Estadística e Informática. Se obtiene a través de un procedimiento de aprobación automática.
- **Historia Clínica**  
Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.
- **Procedimiento Administrativo.**  
Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante el hospital conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales ó individualizables sobre intereses, obligaciones ó derechos del administrado sea ésta persona natural ó jurídica, pública ó privada.
- **Procedimiento de Aprobación Automática**  
cuando la solicitud es considerada aprobada desde el mismo momento de su presentación ante la Entidad siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa exigida en el TUPA.
- **TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.**  
Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados ó ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

## 13. ANEXOS

- Fluxograma
- Formato-Solicitud

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor.  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería....., Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

1. ( ) Constancia de Atención de: Consulta Externa ( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )
2. ( ) Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....
3. ( ) Informe Médico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )
4. ( ) Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
5. ( ) Certificado de Discapacidad.
6. ( ) Certificado Médico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.
7. ( ) Constancia de Nacimiento.
8. ( ) Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

H.C. N°.....Relación de parentesco.....

( ) Atendido en el consultorio.....fecha.....

( ) Hospitalizado en el servicio de .....fecha.....  
Número de cama.....

( ) Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores.....de.....del.....

.....  
(Firma)



J. POLO G.

PROCEDIMIENTO N°.8  
CONSTANCIA DE DEFUNCION



R. REATEQUI D.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora

## FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
2. Procedimiento	<b>CONSTANCIA DE DEFUNCION</b>	Fecha	Mayo 2010
		Código	HMA - C : 08
3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Constancia de Defuncion por haber ocurrido el fallecimiento en el Hospital María Auxiliadora.		
4. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General</li> <li>* Area de Trámite Documentario</li> <li>* Of. de Estadística Informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Of. de Asesoría Jurídica</li> <li>* Oficina de Economía</li> <li>* Departamentos Asistenciales</li> </ul>	
5. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts.13, 15 24</li> <li>• Ley General de la Salud</li> <li>• Ley N° 27657</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud.</li> <li>• Ley N° 27444, Arts. 44 y 45</li> <li>• Ley de Procedimiento Administrativo General</li> <li>• D.S. N° 013-2009/MINSA</li> <li>• Aprueba TUPA del MINSA y Organos Desconcentrados.</li> <li>• D.U. N° 099-2009, establecen horario de atencion a los administrados.</li> </ul>		

### 6. INDICADORES DE PROCESOS

A. Tiempo de Atención (T.A.)			
Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsables.
TA: $\frac{\text{Tiempo Atención Constancias}}{\text{Tiempo Establecido en TUPA}}$	N° de Dias	Trámite Documentario	Oficina de Estadística e Informática
B. Expedientes Atendidos (E.A.)			
Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsables.
EA: $\frac{\text{Número Constancia Atendidas}}{\text{Número Constancia Recibidas.}}$	N° de Constancias	Trámite Documentario	Oficina de Estadística e Informática

### 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

• Usuario	1. Interesado solicita informacion del trámite a realizar para obtener constancia de defuncion.
• Trámite Documentari	2. <i>Téc. Administrativo</i> orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos
• Usuario	3. Paga derechos y obtiene comprobante de pago
• Usuario	4. Presenta solicitud redactada según modelo exhibido en vitrina
• Trámite Document.	5. <i>Técnico Administrativo</i> recibe solicitud, verifica conformidad de requisitos, registra y traslada.
• Estadística e Inform.	6. <i>Técnico Administrativo</i> recibe, registra solicitud, que traslada a la jefatura.
• Estadística e Inform.	7. <i>Jefe</i> revisa y deriva al Area de Archivo de Historias Clínicas
• Estadística e Inform.	8. <i>Técnico Archivo</i> ubica Historia Clínica la anexa a solicitud y la traslada como Expediente.
• Estadística e Inform.	9. <i>Técnico Administrativo</i> de conformidad con lo registrado en la Historia Clínica elabora la Constancia de Defunción.
• Estadística e Inform.	10. Si la solicitud proviene de entidades de Personas Jurídicas el <i>Técnico Administrativo</i> elabora oficio de respuesta y tramita las firmas de la <i>Jefatura</i> y de la <i>Dirección General</i> .
• Estadística e Inform.	11. Si es solicitud de persona natural y de terceros sigue el trámite regular siendo derivada a la <i>Dirección General</i> .
• Dirección General	12. Si la solicitud es de persona natural y juridica, <i>Director(a) General</i> firma, devuelve Constancia de Defuncion y/ó Oficio a Estadística.
• Dirección General	13. Si la solicitud es de terceros, <i>Director(a) General</i> deriva a Asesoría Jurídica para su opinión legal.
• Asesoría Jurídica	14. <i>Asesor Legal</i> emite opinion legal y lo remite junto a solicitud de terceros a la Dirección General.
• Dirección General	15. <i>Director(a) General</i> recibe solicitud de terceros y opinión legal. Si la opinion es favorable firma y devuelve Constancia de Defunción.
• Estadística e Inform.	16. <i>Téc. Administrativo</i> remite al <i>Téc. de Archivo</i> la Historia para ser archivada y remite Constancia y/ó Oficio
• Trámite Documentari	17. <i>Téc. Administrativo</i> recibe Constancia y/ó Oficio para usuario, si es solicitud de Persona Jurdica el documento debe ser llevado al lugar de procedencia.
• Usuario	18. Solicita entrega de constancia con cargo de recepción de la solicitud.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

8. ENTRADAS.			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	....mensual	Mecanizado
2. Historia Clínica	Oficina de Estadística é Informática.	....mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Constancia de Defuncion	Solicitante ó representante legal	....mensual	Mecanizado

## 10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO

- NO. 01  
El procedimiento para tramitar la Constancia de Defuncion no está sujeto a la evaluación previa y su calificación es automática, debiendo ser resuelto en todas las instancias en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- NO. 02  
Los servidores que retarden la atención de los informes solicitados incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el artículo 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.
- NO. 03  
Las Solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reúna los documentos necesarios los mismos que deberá adjuntar.
- NO. 04  
La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.
- NO. 05  
Los documentos que deberán remitir las instancias durante el proceso de atención de la constancia solicitada son los siguientes:  
  

<i>Solicitud de persona natural y terceros:</i>		
1.- De Trámite D. a Estadística e I.	Solicitud	
2.- De Estadística e I. a Trámite D.	Solicitud y Constancia.	
<i>Solicitud de Persona Jurídica:</i>		
1.- De Trámite D. a Estadística e I.	Solicitud	
2.- De Estadística e I. a la Dirección G.	Solicitud, Oficio para firmar y Constancia.	
3.- De la Dirección G. a Trámite D.	Solicitud, Oficio firmado y Constancia.	
- NO. 06  
El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de "documento incompleto" otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto.
- NO. 07  
Deberá exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con la información relacionada a los procedimientos administrativos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la página Web del Hospital.
- NO. 08  
Los documentos que deberán presentarse los administrados en el Área de Trámite Documentario para el proceso de constancia de atención será en el horario de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 15.00 p.m. y los Sábados y domingos de 8.00 a.m. a 13.00 p.m. a excepción del día 1° enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y 25 de diciembre.
- NO. 09  
Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora

## 11. DOCUMENTOS - REGISTROS - FORMATOS .

### 1 Del Area de Trámite Documentario.

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

- Tarjeta de Control Numérico color blanco.

Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

- Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

- Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

- Registro de Entrega de documentos

Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 2 De la Oficina de Estadística e Informática.

Registro de Recepción y Entrega de documentos

Administrado por el Área de Recepción de Expedientes.

Oficio de Envío de Constancias a Instituciones

- Emitido por el Área de Atención de Expedientes.

Original (0) : a la Dirección General.

- Copia (1) : para el archivo de la Oficina de Estadística.

### 3 De la Oficina de Economía - Caja.

Comprobante de Pago.

Emitido por el Área de Caja-Cobranzas.

Original (0) : " control administrativo", "usuario" entregado al Solicitante.

- Copia (1) : " emisor" para el archivo .

## 12. DEFINICIONES

### Constancia de Defuncion

- Documento administrativo establecido en el TUPA, que brinda información sobre la certeza del fallecimiento producido en el hospital en una fecha determinada que es expedido por la Oficina de Estadística e Informática. Se obtiene a través de un procedimiento de aprobación automática.

### Historia Clínica

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

### Procedimiento Administrativo.

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

### Procedimiento de Aprobacion Automatica

- cuando la solicitud es considerada aprobada desde el mismo momento de su presentación ante la Entidad siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa exigida en el TUPA.

### TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

- Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados o ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

## 13. ANEXOS

Fluxograma

Formato-Solicitud

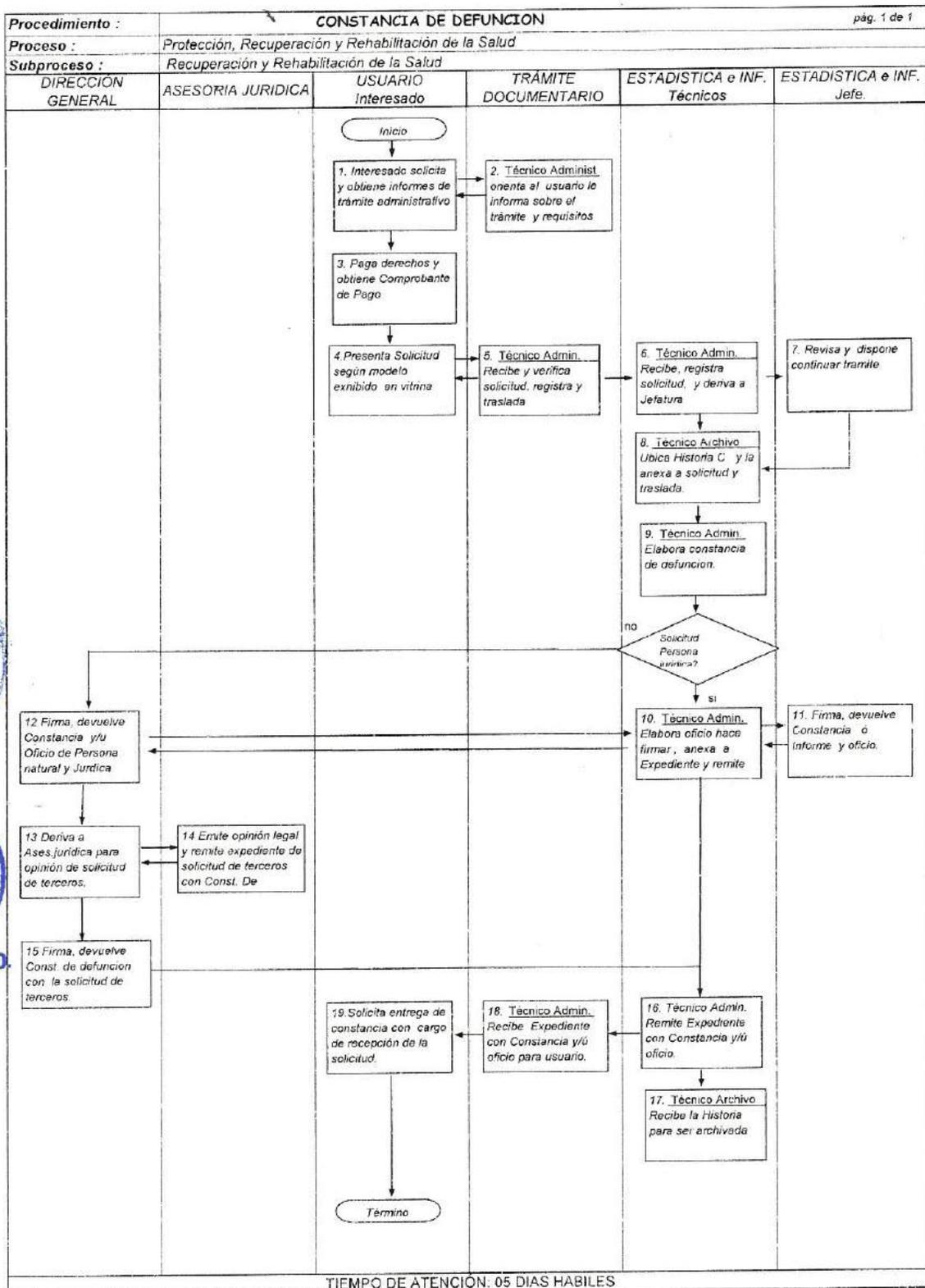


J. POLO C.



A. BEATEGUI D.

# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital Maria Auxiliadora



# Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA - Hospital María Auxiliadora



FOR-UTD-001

## SOLICITUD DE DOCUMENTOS DEL TUPA

Señor.  
Director General del Hospital María Auxiliadora.

Yo.....  
(Nombres y apellidos completos del solicitante o representante legal del paciente)

Domiciliado en.....

Teléfono....., con documento de Identidad DNI N°.....

Carnet de extranjería....., Pasaporte.....

Solicitud (marca con x su solicitud)

1. ( ) Constancia de Atención de: Consulta Externa ( ), Hospitalización ( ), Parto ( )  
Emergencia ( )
2. ( ) Certificado de Salud: Viaje ( ) Trabajo ( ) otros.....
3. ( ) Informe Médico ( ) Psicosomático ( ) Psicológico ( ) Odontológico ( )
4. ( ) Copia de Historia Clínica o Epicrisis.
5. ( ) Certificado de Discapacidad.
6. ( ) Certificado Médico de Incapacidad para El otorgamiento de Pensión de Invalidez.
7. ( ) Constancia de Nacimiento.
8. ( ) Constancia de Defunción.

Del Paciente.....  
(Nombres y Apellidos)

H.C. N°.....Relación de parentesco.....

- ( ) Atendido en el consultorio..... fecha.....
- ( ) Hospitalizado en el servicio de ..... fecha.....  
Numero de cama.....
- ( ) Recién nacido en fecha.....

Lo que requiero para seguir con los trámites correspondientes.

San Juan de Miraflores.....de.....del.....

.....  
(Firma)