



RESOLUCION DIRECTORAL

San Juan de Lurigancho, 27 de octubre del 2009

Visto el informe N° 065- 2009-UPE-HSJL, de fecha 26 de octubre del 2009, de la Unidad de Planeamiento Estratégico del Hospital San Juan de Lurigancho;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 627-2005/MINSA de fecha 17 de agosto del 2005, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho, el cual define la Estructura Organizacional los objetivos estratégicos y funcionales de la Institución;

Que, con Decreto Supremo N° 013-2009/SA de fecha 11 de julio del 2009, se aprueba el nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA de fecha 27 de marzo de 2009, se incorpora a la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02, "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" aprobada por Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, el Numeral 5.7.7. Elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA, en donde se señala que "Posteriormente a la aprobación o modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, la Oficina de Organización del Ministerio de Salud, o quien haga sus veces en los órganos desconcentrados del MINSA, debe elaborar el Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA, que debe incluir lo siguiente: Descripción del Procedimiento, Flujogramas, Formatos o Formularios utilizados en el Procedimiento";

Que, en tal sentido, la Unidad de Planeamiento Estratégico ha propuesto el Manual de Procedimientos Administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos del Hospital San Juan de Lurigancho;

Que, resulta necesario aprobar el Manual de Procedimientos del Texto Único de Procedimientos Administrativos del Hospital San Juan de Lurigancho a fin de dar cumplimiento la normatividad y garantizar los legítimos derechos del administrado;

Que, el Artículo 11° Literales c) y d) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho aprobado por Resolución Ministerial N° 627 -2005/MINSA de fecha 20 de agosto del 2005, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre otras se encuentra, la prerrogativa de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

En uso de las facultades conferidas por los artículos 10° y 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho, aprobado por Resolución Ministerial N° 627-2005/MINSA;


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
EDSON AMPARÁN QUIROPE
Jefe de la Unidad de Administración


SAN JUAN DE LURIGANCHO
V.B.
UNIDAD JURIDICA


MINISTERIO DE SALUD
UNIDAD DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO
Hospital San Juan de Lurigancho


MINISTERIO DE SALUD
DIRECTOR
Hospital San Juan de Lurigancho

Estando a lo opinado por la Unidad de Planeamiento Estratégico y el visto bueno de la Unidad de Administración y Asesoría Legal del Hospital San Juan de Lurigancho;

Con el visto bueno del Sub – Director del Hospital San Juan de Lurigancho;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el "Manual de Procedimientos del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del Hospital San Juan de Lurigancho", que consta de cuatro capítulos y tres anexos, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2º.- La Unidad de Planeamiento Estratégico del Hospital conducirá las acciones de implementación, seguimiento y evaluación de acuerdo a los procedimientos y normas técnicas establecidas.

Artículo 3º.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su expedición.

Regístrese y Comuníquese;




MINISTERIO DE SALUD
Hospital San Juan de Lurigancho
DR. LUIS ALBERTO ARNA AGUILAR
C.M.P. 22499 R.N.E. 19158
DIRECTOR

LATA/PERP/LRV.

C.C.

- () O. G. P.P. MINSA.
- () DISA IV L-E.
- () Dirección HSJL.
- () O.C.I. HSJL.
- () U. Adm. HSJL.
- () U. P.E. HSJL.
- () Servicios/Unidades HSJL.
- () Archivo.

 <p>PERÚ Ministerio de Salud</p>	<p>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO HOSPITAL "SAN JUAN DE LURIGANCHO"</p>	<p>Versión : 1.0 Pág. 1 de 2</p>
---	--	--------------------------------------

PROCESO (1)	Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
SUB PROCESO	Rehabilitación de la Salud		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2)	CONSTANCIA DE ATENCIÓN	FECHA (3) :	octubre del 2009
		CÓDIGO (4) :	MPP - 01
PROPÓSITO (5)	Otorgar al Usuario la Constancia de Atención en el Hospital.		
ALCANCE (6)	Dirección -Secretaria, Area de Economía-Caja, Registros Médicos, Servicio de Consulta Externa y Hospitalización, Servicio de Emergencia y Area funcional de Seguros.		
MARCO LEGAL (7)	Ley N°26842 Ley General de la Salud, publicado el 20-07-97 Art. 13° y 15° inciso i), 24° y 25° inc b).		
	Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud		
	Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades. Numeral 44.1° del Art. 44° y Art. 45°.		

INDICE DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (08 a)	UNIDAD DE MEDIDA (08 b)	FUENTE (08 c)	RESPONSABLE (08 d)
Constancias Atendidas	N° de Constancias de Atención Expedidas	Registro de Entrada y Salida de Mesa de Partes/Secretaria	Jefe(a) Servicio de Consulta Externa-Hospitalización y Jefe(a) Servicio Emergencia
Oportunidad de emisión de Constancias de Atención según TUPA	$\frac{\text{N° constancias atendidos dentro del plazo del TUPA}}{\text{Total de constancias de atención solicitadas}} \times 100$	Sistema de Trámite Documentario	Jefe(a) Servicio de Consulta Externa-Hospitalización y Jefe(a) Servicio Emergencia

- DISPOSICIONES ESPECIFICAS (9)**
- a) Los expedientes sobre pedidos de constancias de atención, incluidos en el TUPA, deben ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial.
 - b) La evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deber efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo de 3 días establecido en el TUPA.
 - c) Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, se deberá colocar al expediente el sello de "documento incompleto" al momento de ser recepcionado y se debe indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario sin el pedido solicitado y sin devolución de dinero, salvo disposición excepcional de la dirección por causa justificada.
 - d) Deberá de exhibirse en los lugares de atención al público, cuadros publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá ser registrada en la página Web del Hospital.
 - e) Sólo se emitirá la Constancia de atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el hospital.
 - f) En caso de pérdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.
 - g) Policías y Judiciales no pagan

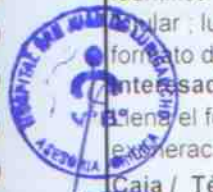
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)

Interesado
Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar

Secretaria / Técnico Administrativo
Identifica si es el titular con el D.N.I. o el representante legal verificando su D.N.I más carta poder o el D.N. I del titular ; luego orienta sobre el trámite administrativo a seguir, indica los requisitos según el TUPA y hace entrega del formato de solicitud.

Interesado
Llena el formato de solicitud de acuerdo a instrucciones, realiza el pago en Caja según TUPA o si corresponde trámite en exoneración en servicio social.

Caja / Técnico Administrativo
Cobra por el derecho de Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago y entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (empleado)



FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

HOSPITAL "SAN JUAN DE LURIGANCHO"

Versión : 1.0

Pág. 2 de 2

continua:

Interesado

Presenta formato de solicitud con datos completos y con el comprobante de pago al personal de Secretaria.

Secretaria / Técnico Administrativo

Verifica que formato esté bien llenado, tenga boleta de pago por trámite, luego coloca sello de recepción con fecha en la solicitud y en la copia, haciéndole entrega de la copia como cargo e indica el tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.

Registra y precisa en solicitud el servicio que responderá el trámite, deriva expediente a registros médicos para ubicación de Historia Clínica

Servicio de Consultorio Externo y Hospitalización / Registros Médicos

Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la historia clínica, y entrega al servicio que va emitir la constancia, registrando su salida en el libro de cargo.

Servicios de Consultorio Externo y Hospitalización o Emergencia o Seguros/ Secretaria

médico recibido por la persona solicitante, lo cual es corroborada, firmada por el médico Jefe de Servicio de Consulta Externa y Hospitalización o Emergencia, y si el pedido especifica atención con financiamiento del SIS, está rubricará la constancia, en caso de no evidenciarse la atención se elaborará un informe señalando que no consta en la Historia Clínica el registro de atención solicitada.

La Historia Clínica es devuelta a Registros Médicos para su archivo.

La constancia de Atención o Informe de no atención es cursada a mesa de partes de Tramite Documentario.

Dirección/Trámite Documentario / Técnico Administrativo

Revisa, coloca sello de Visto Bueno de Dirección, lo registra y lo archiva momentaneamente, esta labor es supervisada por la Dirección.

Interesado

Acude para entrega de Constancia, presenta el cargo de la solicitud y se acredita como Titular con su DNI o si es el representante legal con su DNI y carta poder. o presenta Documento Nacional de Identidad del Titular.

Trámite Documentario / Técnico Administrativo

Ubica Constancia de Atención o informe de no atención, registra el nombres, apellidos, DNI y se recoge la firma del Interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado a la solicitud y a su cargo, finalmente se entrega la constancia y el cargo al Interesado

ENTRADAS (11)

NOMBRE (11 a)	FUENTE (11 b)	FRECUENCIA (11 c)	TIPO (11 d)
Solicitud de Usuario o Representante Legal	Usuario	Diario	Mecanizado

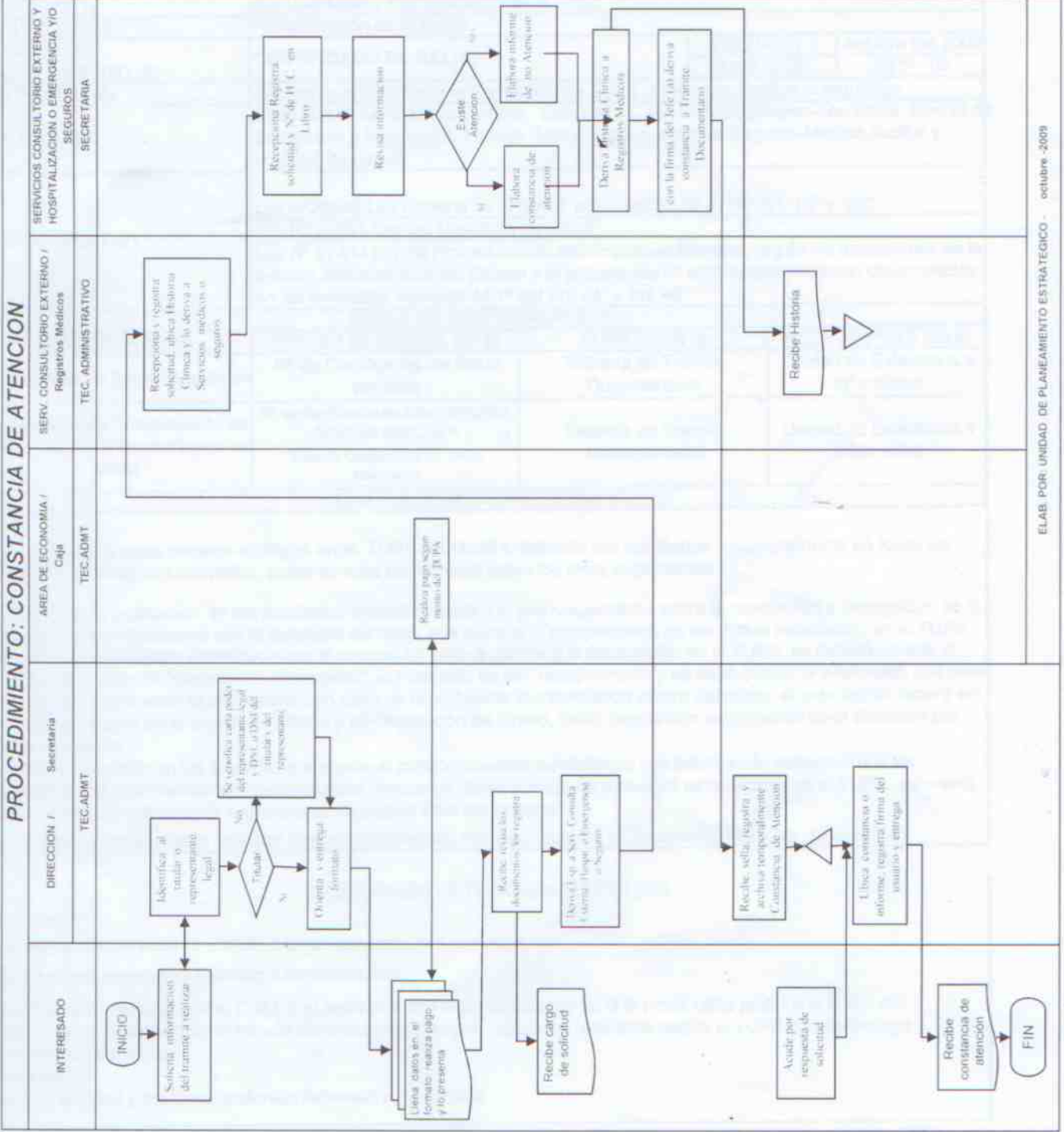
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12 a)	DESTINO (12 b)	FRECUENCIA (12 C)	TIPO (12 d)
Constancia de atención	Usuario	Diario	Mecanizado

DEFINICIONES (13):	Constancia de Atención: documento mediante el cual se expresa que una persona ha recibido atención precisando el servicio donde fue atendido, la hora y la fecha de la misma.
	Usuario: Paciente o Representante Legal, policía, juzgado y/o aseguradora.
	TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

REGISTROS (14)	Formato - Solicitud / Libro de Registro - Documentario / Libro de Registro - Historia Clínica /
ANEXOS (15)	Flujo grama - Formato de Solicitud



PROCEDIMIENTO: CONSTANCIA DE ATENCION



FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
HOSPITAL "SAN JUAN DE LURIGANCHO"Versión : 1.0
Pág. 1 de 2

PROCESO (1)	Recuperación y Rehabilitación de la Salud		
SUB PROCESO	Rehabilitación de la Salud		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2)	CERTIFICADO DE SALUD	FECHA (3) :	octubre del 2009
PROPÓSITO (5)	Otorgar oportunamente el Certificado de Salud a los usuarios que lo requieran		
ALCANCE (6)	Dirección -Trámite Documentario, Economía-Caja, Servicio Medico-Secretaria, Unidad de Estadística e Informática-Técnico Administrativo, Área de Seguros-Médico Auditor y órganos de Línea.		
MARCO LEGAL (7)	Ley N°26842 Ley General de la Salud, publicado el 20-07-97 Art. 13° y 24° Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades Numeral 44, 1° del Art. 44° y Art. 45°		
ÍNDICE DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (08 a)	UNIDAD DE MEDIDA (08 b)	FUENTE (08 c)	RESPONSABLE (08 d)
Certificados de Salud Atendidos	N° de Certificados de Salud emitidos	Sistema de Trámite Documentario	Unidad de Estadística e Informática
Oportunidad de Cumplimiento de plazo del TUPA en certificado de salud	N° de Certificados de Salud atendidos dentro del plazo TUPA Total de Certificados de Salud solicitados	Sistema de Trámite Documentario	Unidad de Estadística e Informática
DISPOSICIONES ESPECIFICAS (9)			

- a) La atención a estos pedidos incluidos en el TUPA del MINSA, deberán ser tramitados inmediatamente en todas las instancias a donde son derivados, teniendo trato preferencial sobre los otros expedientes.
- b) Asimismo, la evaluación de los precitados procedimientos y el pronunciamiento sobre la aceptación o denegación de lo solicitado, deber efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento de los 2 días establecido en el TUPA.
- c) Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, se deberá colocar al expediente el sello de "documento incompleto" al momento de ser recepcionado y se debe indicar al interesado que tiene 48 horas para completar la información, en caso de no subsanar la información dentro del plazo, el expediente deberá ser devuelto al usuario sin el pedido solicitado y sin devolución de dinero, salvo disposición excepcional de la dirección por causa justificada.
- d) Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, cuadros publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, asimismo dicha información deberá ser registrada en la página Web del Hospital.
- e) En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)

Interesado

Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar.

Trámite documentario / Técnico Administrativo

Identifica si es el titular con el D.N.I. o el representante legal verificando su D.N.I más carta poder o el D.N.I del Titular; luego orienta sobre el trámite administrativo a seguir, indica los requisitos según el TUPA y hace entrega del formato de solicitud.

Interesado

Llena la solicitud y presenta al técnico Administrativo de caja.

continúa....





FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
HOSPITAL "SAN JUAN DE LURIGANCHO"

Versión : 1.0
Pág. 2 de 2

Caja / Técnico Administrativo

Efectúa cobro por el derecho de Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (con copias) entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva.

Interesado

Presenta solicitud, comprobante de pago al técnico administrativo de trámite documentario.

Trámite Documentario / Técnico Administrativo

Verifica que solicitud cumpla con los datos necesarios, coloca sello y fecha de recepción en la solicitud, desglosa y entrega el cargo de la solicitud al interesado e indica el tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA.

Deriva expediente a registros médicos

Servicio de Consultorio Externo / Registros Médicos

Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la historia clínica, y entrega al tecnico de enfermería del servicio solicitado, registrando su salida en el libro de registro.

Servicio consultorios Externos / Técnico de Enfermería

Realiza Control de funciones vitales, registra en H.C., provee de formato y lo cursa al médico.

Servicio: Medicina, Gineco-Obstetricia, Emergencia o Unidad de Seguros / Médico

Recibe Historia Clínica, procede a la atención, pide exámenes auxiliares y cita al paciente con resultados.
Revisión de exámenes auxiliares y registro en la Historia Clínica.

De estar conforme elabora el certificado de salud acorde con los datos registrados en la historia clínica, caso contrario registra la No atención en la Historia, comunica verbalmente al paciente y emite un informe escrito si el usuario lo solicita. Adjunta Certificado de Salud a la Historia Clínica, y lo entrega al tecnico de enfermería para ser llevado a Trámite Documentario. La Historia Clínica es devuelta a Registros Médicos para su archivo.

Trámite Documentario / Técnico Administrativo

Revisa, coloca sello de Dirección en el Certificado de Salud, registra y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.

Interesado

Solicita entrega de Constancia y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad.

Trámite Documentario / Técnico Administrativo

Ubica Certificado de Salud, registrando documento y la firma del Interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con el Certificado al Interesado.

ENTRADAS (11)

NOMBRE (11 a)	FUENTE (11 b)	FRECUENCIA (11 c)	TIPO (11 d)
Solicitud de Usuario o Representante Legal	Interesado o Representante legal	Quincenal o Mensual	Mecanizado
Historia Clínica	Unidad de Estadística e Informática	Quincenal o Mensual	Manual

SALIDAS (12)

NOMBRE (12 a)	DESTINO (12 b)	FRECUENCIA (12 C)	TIPO (12 d)
Certificados de Salud	Interesado o Representante legal	quincenal o Mensual	Mecanizado

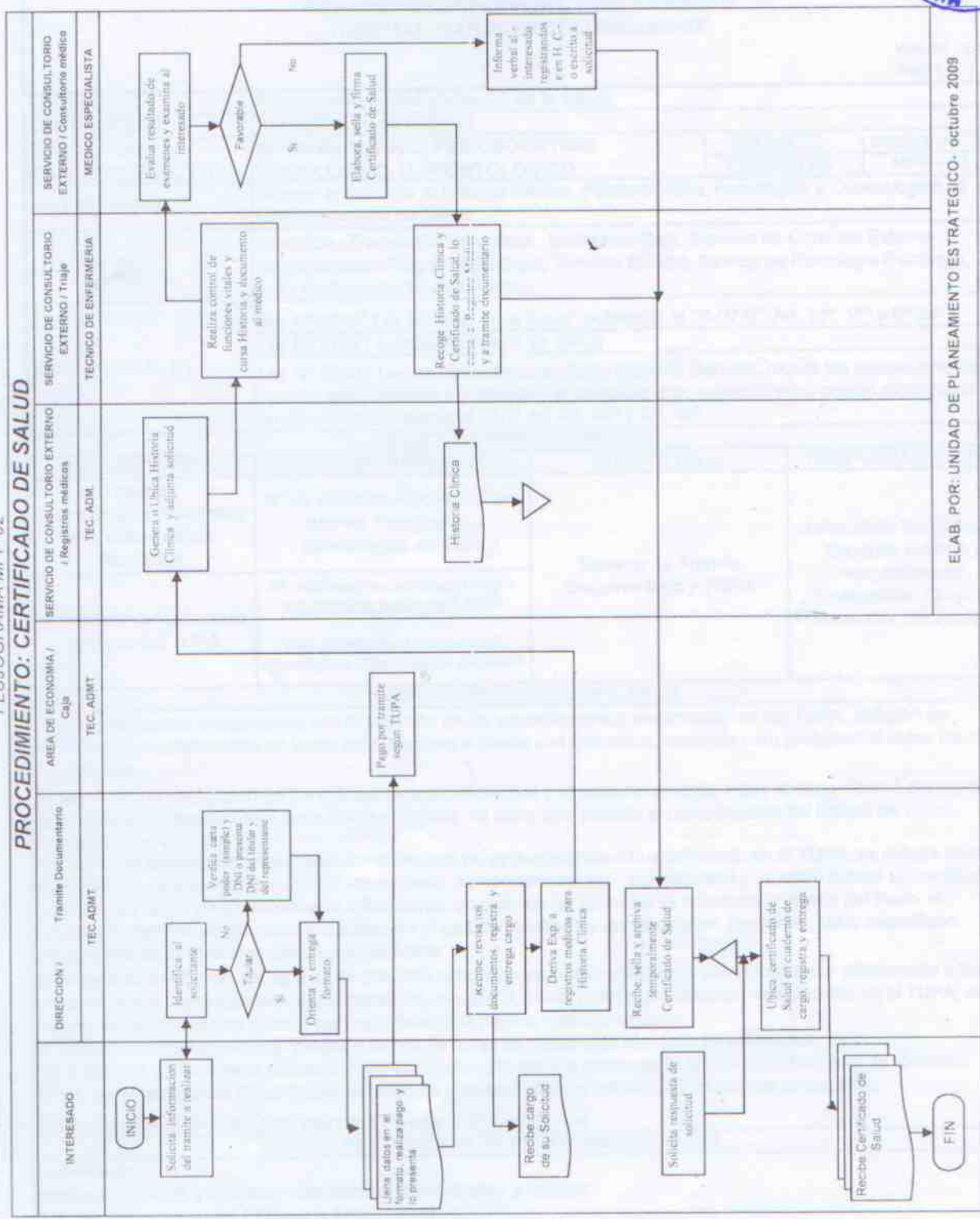
DEFINICIONES (13): **Certificado de Salud** : Es un documento individual e intransferible que desde la perspectiva médica da cuenta del estado de salud del paciente y se concede al completar cualquier ciclo o etapa de diagnóstico de salud. Certifica el estado de salud actual del paciente.

REGISTROS (14) : Formato - Solicitud / Libro de Registro - Documentario / Libro de Registro - Historia Clínica

ANEXOS (15) : Flujo grama - Formato y Solicitud.



PROCEDIMIENTO: CERTIFICADO DE SALUD



ELAB. POR: UNIDAD DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO - octubre 2009



