

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"



RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 11 DIC. 2015

VISTO:

El expediente N° 15-012422-001-INSN-SB, sobre el Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub-Unidad de Atención de Servicios al Paciente; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el Segundo párrafo del Artículo 5° del Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo deben contar, en cada área, unidad o servicio, con manuales de procedimientos, guías de práctica clínica referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios, según sea el caso;

Que, el inciso s) del Artículo 37° del Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que al Director Médico le corresponde disponer la elaboración del Reglamento interno, de las guías de práctica clínica y de los manuales de procedimientos referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006-SA/DM, modificada por las Resoluciones Ministeriales N° 809-2006/MINSA, N° 205-2009/MINSA y N° 317-2009/MINSA, se aprobó la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y sus modificatorias, que establece disposiciones para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Procesos y Procedimientos;



137

Que, el numeral 4.5 de la precitada Directiva, define al Manual de Procesos y Procedimientos como "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";

Que, el numeral 5.6 de la precitada Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02, contempla los aspectos relacionados con la finalidad, utilidad, criterios para su elaboración, procedimientos para su formulación, aprobación, difusión y actualización, del Manual de Procesos y Procedimientos;

Que, mediante la Nota Informativa N° 126-2015-UPP-INSN-SB, de fecha 22 de setiembre del 2015, el Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, remite a la Directora Ejecutiva de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, y a la Responsable del Equipo de Seguros Públicos y Privados la propuesta de Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente;

Que, mediante el Memorandum N° 402-2015-USDXT-INSN-SB, de fecha 04 de noviembre del presente, la Directora Ejecutiva de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, informa al Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto su conformidad al Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente;

Que, mediante Informe N° 091-2015-UPP-INSN-SB, de fecha 04 de noviembre del presente, el Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto recomienda aprobar la propuesta de Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente, el que cuenta con la visación de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente; y, de la Unidad de Gestión de la Calidad;

Con el visto bueno del Director Adjunto, de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 26842, Ley General de Salud, el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, la Resolución Ministerial N° 603-2006-SA/DM, la Resolución Ministerial N° 090-2013/MINSA; y, en la Resolución Jefatural N° 340-2015/IGSS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente", que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Encárguese a la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, la implementación del "Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente".

ARTÍCULO 3°.- Encárguese a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, la supervisión del cumplimiento del "Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente" aprobado en la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°.- Disponer la publicación de la presente resolución en la página web institucional conforme a las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

insnff Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja

Dra. Zulema Tomás Gonzáles
DIRECTORA GENERAL



EZTG/JCRG/kfb

Distribución

- () Dirección Adjunta
- () Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento
- () Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- () Unidad de Asesoría Jurídica
- () Archivo







PERÚ

**Ministerio
de Salud**



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SUB UNIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

Octubre de 2015





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

INDICE

Contenido

INDICE	2
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO II. OBJETIVOS DEL MANUAL	4
CAPÍTULO III. BASE LEGAL	4
CAPÍTULO IV. LINEAMIENTOS	4
CAPITULO V. PROCESOS Y SUB PROCESOS	5
5.1. DIAGRAMA DEL PROCESO	5
CAPITULO VI. PROCEDIMIENTOS	6
6.1. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS.....	6
6.2. FICHA DE PROCEDIMIENTOS	7
ATENCIÓN DE REFERENCIA DE PACIENTES AL INSN SB	8
ADMISIÓN DE PACIENTES A CONSULTORIOS EXTERNOS.....	11
REEVALUACIÓN DE CATEGORIZACIÓN SOCIAL DEL PACIENTE	22
AUTORIZACIÓN DE CARTA DE GARANTÍA.....	28
CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES.....	31
CAPÍTULO VI.- CONTROL DE CAMBIOS	35

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sub Unidad de Atención de Servicio al Paciente	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento Unidad de Planeamiento y Presupuesto Unidad de Gestión de la Calidad 	Dirección General





CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, las instituciones que la conforman tienen el reto de cambiar del tradicional modelo de organización funcional a una organización por procesos que permita otorgar servicios acorde a las necesidades de los ciudadanos.

Por tal motivo, el Manual de Procesos y Procedimientos se elabora alineándolos con los Macroprocesos institucionales, con el fin de asegurar la integración entre las actividades que la conforman con un mismo objetivo “brindar un servicio orientado a las necesidades de salud del paciente”.

El Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja (INSN-SB), es un Instituto Especializado, dependiente del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, cuya función es brindar atención altamente especializada a los niños y adolescentes en especialidades quirúrgicas priorizadas (Quemado y Cirugía Plástica, TPH, Cardiología y Cirugía Cardiovascular, Neurocirugía, Neonatología y Cirugía Neonatal - Pediátrica y Especialidades Quirúrgicas en Pediatría), así como en el campo de Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos, asimismo es su función el desarrollo de la investigación científica e innovación dentro de las especialidades que desarrolla y, a partir de ello, formular propuestas normativas para las Redes de Integradas de Salud a nivel Nacional.

El presente Manual de Procesos y Procedimientos pertenece a la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente (SUASP), quien tiene por función facilitar el acceso de los pacientes al INSN SB, proveer de información en los trámites administrativos orientado a asegurar la continuidad de su tratamiento hasta su contrarreferencia. En ese sentido, la SUASP es responsable del proceso de Gestión de la Atención al Paciente que a su vez se divide en los procesos de Acceso, Seguimiento, Orientación y Egreso.

Al aprobarse el Manual, será responsabilidad de la SUASP implementar, monitorear, evaluar e identificar oportunidades de mejora que implique la actualización de este documento.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



CAPÍTULO II. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Estandarizar y establecer los procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente.
- Designar a los responsables de la ejecución y monitoreo de desempeño de los procedimientos.

CAPÍTULO III. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
2. Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N° 007 MINSA/OGPE-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y su modificatoria la Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA.
5. Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del INSN - SB.
6. Resolución Jefatural N° 446-2015/IGSS, que aprueba el reordenamiento del Cuadro para Asignación de Personal Provisional del Instituto Nacional de Servicios de Salud.
7. Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.01 Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimiento de salud y Servicios médicos de Apoyo.

CAPÍTULO IV. LINEAMIENTOS

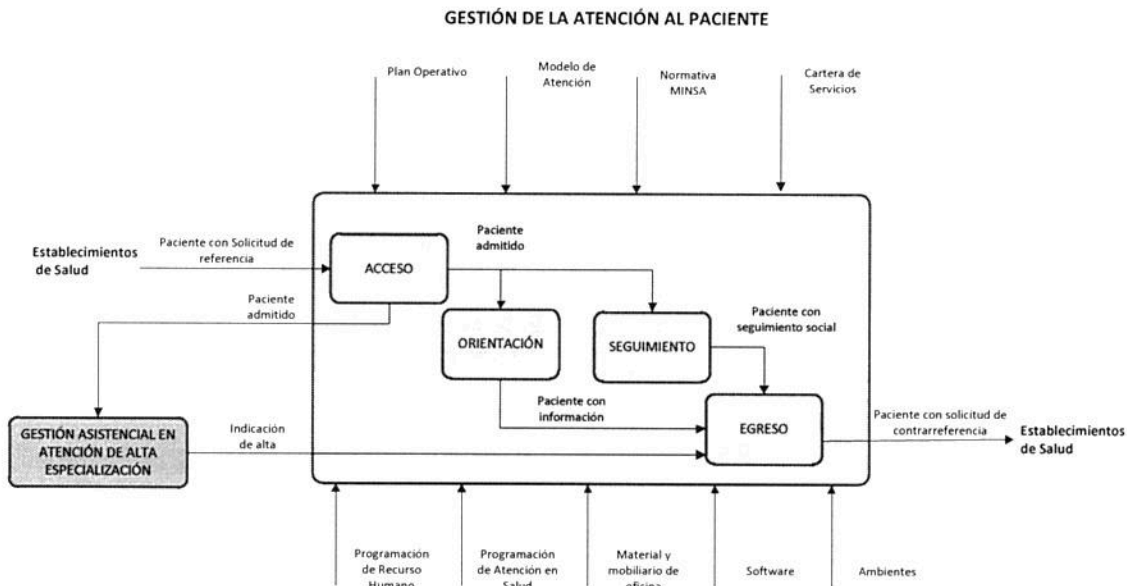
- El INSN SB es un instituto especializado de referencia nacional, por tanto todo paciente deberá ser referido de su Establecimiento de Salud para iniciar la atención en nuestra institución.
- Solo se atenderá las patologías definidas en la cartera de servicios del INSN SB, a excepción de los casos de emergencias de prioridad II y III, luego de la cuál de no corresponder a la cartera de servicios será contrarreferido.
- Todo paciente deberá ingresar acompañado con al menos un Tutor debidamente identificado sea a través de DNI u carta de poder en caso no sean los padres.
- El día de su atención por Consultorios Externos, Hospitalización u Procedimientos Ambulatorios, el paciente deberá acercarse previamente a las ventanillas de Admisión para la acreditación y registro en el Sistema de Gestión Hospitalaria.
- Para la acreditación del paciente, el tutor deberá presentar el Documento de Identificación Nacional o Constancia de Nacido Vivo en caso de neonatos.
- La facturación por los servicios otorgados a los pacientes se realizará en función a la tarifario aprobado. De solicitar el Tutor del paciente una evaluación de su condición socioeconómica, será realizada por el Servicio Social según los criterios establecidos asignándosele al paciente una categoría económica.
- La admisión y alta de hospitalización se realizará en los horarios establecidos por la Institución.
- Para la asignación de citas, las Sub Unidades Asistenciales deberá enviar cada 20 de cada mes la programación de los médicos que atenderá en el mes siguiente.





CAPITULO V. PROCESOS Y SUB PROCESOS

5.1. Diagrama del proceso



CAPITULO VI. PROCEDIMIENTOS

6.1. Inventario de Procedimientos

PROCESO/SUBPROCESO		Gestión de los Servicios para la Atención de Alta Especialización - Gestión de la Atención al Paciente				
UNIDAD/SUB UNIDAD		Sub Unidad de Atención de Servicio al Paciente				
N° Orden	Código del Procedimiento	Procedimiento y/o Documento de Origen	Denominación del Procedimiento	Resultado/Producto	Usuario	Base Legal
1	PO.3.1.1.1-1	Solicitud de referencia	Atención de Referencia de Pacientes al INSNSB	Referencia aceptada	Establecimiento de salud de origen	<ul style="list-style-type: none"> R.M. N° 754-2006/MINSA que aprueba la Norma Técnica N° 018-MINSA/DGSP-V.01) del sistema de referencia y contrareferencia de los establecimientos del Ministerio de Salud. R.M. N° 386-2006/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 042-DGSP/MINSA. V.01. "Norma Técnica de los servicios de emergencia" R.M. N° 336-2008/MINSA que aprueba la Norma técnica N° 065-MINSA/DGSP-V.01 para transporte asistido de pacientes por vía aérea: Ambulancias aéreas.
2	PO.3.1.1.2 -1	Referencia aceptada/Solicitud de Referencia	Admisión de Pacientes a Consultorios Externos	Cita asignada	Servicio Asistencial	<ul style="list-style-type: none"> R.M. N° 751-2004/MINSA, que aprueba la N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos del Sector Salud. R.M. N° 491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con Categoría III-2.
3	PO.3.1.2.1 -1	Solicitud de evaluación de categorización	Reevaluación de Categorización Social del Paciente	Ficha Socio Familiar Afiliación al SIS	Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> R.M. N° 491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con Categoría III-2.



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



4	PO.3.1.2.2-1	Institución de Salud Pública ó Privada	Autorización de Carta de Garantía	Carta de garantía autorizada	Gestión de la Atención al Paciente - Referencia y Contrarreferencia	<ul style="list-style-type: none">R.M. N° 754-2006/MINSA que aprueba la Norma Técnica N° 018-MINSA/DGSP-V.01) del sistema de referencia y contrarreferencia de los establecimientos del Ministerio de Salud.R.M. N° 365-2008/MINSA que aprueba la Norma técnica N° 067-MINSA/DGSP-V.01. en telesalud.
5	PO.3.1.4.4-1	Solicitud de contrarreferencia	Contrarreferencia de Pacientes	Contrarreferencia coordinada	Establecimiento de salud de destino	

6.2. Ficha de Procedimientos





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO: Gestión de los Servicios para la Atención de Alta Especialización – Gestión de la Atención al Paciente**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Atención de Referencia de Pacientes al INSN SB**FECHA:****CÓDIGO:****PROPÓSITO:** Atender la solicitud de referencia de pacientes de los establecimientos de salud para su atención en el INSN SB.**ALCANCE:** Área de Referencia y Contra Referencias, Sub Unidades Asistenciales**MARCO LEGAL:**

- Ley N° 26842: Ley General de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTES	RESPONSABLES
(N° de referencias aceptadas/N° de solicitud de referencias)*100	Porcentaje de referencias aceptadas	Registro de referencias	Área de Referencias y Contrarreferencias
Tiempo de espera de respuesta de solicitud de referencias	Minutos	Registro de referencias	Área de Referencias y Contrarreferencias

NORMAS

- R.M. N° 754-2006/MINSA que aprueba la Norma Técnica N° 018-MINSA/DGSP-V.01) del sistema de referencia y contrarreferencia de los establecimientos del Ministerio de Salud.
- R.M. N° 336-2008/MINSA que aprueba la Norma técnica N° 065-MINSA/DGSP-V.01 para transporte asistido de pacientes por vía aérea: Ambulancias aéreas.
- R.M. N° 365-2008/MINSA que aprueba la Norma técnica N° 067-MINSA/DGSP-V.01. en telesalud.
- R.M. N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del INSN San Borja.
- R.D. N° 064-2015/INSN-SB/T, que aprueba la Cartera de Servicios del INSN San Borja.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

- El Establecimiento de salud de origen solicita la referencia del paciente al INSN-SB para su atención especializada, remitiendo por el Sistema de Referencias los siguientes documentos:
 - Hoja de referencia (según modelo de la Sub Unidad)
 - Informe médico actualizado
 - Exámenes auxiliares (apoyo al diagnóstico)
 - Fotografías según el caso.
 - DNI o partida de nacimiento del paciente.
- El personal del área de Referencia y Contrarreferencias:
 - Revisa los documentos y verifica que necesidad de salud es conforme a la cartera de servicios.
 - Verifica con el DNI la condición de asegurado del paciente, ingresando a la página web de **Consultas en Línea SIS**.
 - Si es conforme valida solicitud de referencia y coordina la autorización con la Sub Unidad Asistencial. Si presenta observaciones, solicita regularizar las observaciones a la brevedad.
- El Médico asignado (Jefe de Departamento o Médico de Retén de la Sub Unidad, o Jefe de Servicio de Soporte al Diagnóstico):
 - Evalúa solicitud de referencia, informe médico e imágenes. De requerir información adicional, lo





- solicita a través del área de Referencias y Contrarreferencias.
- 3.2 Si corresponde la atención, coordina la disponibilidad de camas con Enfermería, e informa la aceptación de la referencia al área de Referencias y Contrarreferencias dando indicaciones del traslado.
 - 3.3 Si no corresponde la atención, informa la no aceptación de la solicitud y brinda las recomendaciones del caso.
 4. El Personal del Área de Referencias y Contrarreferencias:
 - 4.1 Informa la aceptación o no de la solicitud de referencia en un plazo máximo de 24 horas de recibida la solicitud.
 - 4.2 Si no se acepta la referencia, informa al EE.SS. el motivo, brinda recomendaciones y registra el caso.
 - 4.3 Si acepta la referencia, informa a:
 - EE.SS. para coordinar el traslado del paciente hacia el INSN-SB
 - Sub Unidad y al Jefe de Guardia, para conocimiento.
 - Coordinación de Enfermería del Servicio de Emergencia, para la recepción del paciente, y en caso de requerir ambulancia realiza la solicitud del transporte.
 - Servicio Social, para coordinar la necesidad de acciones de intervención social.
 - 4.4 Recibe los datos de la llegada del paciente e informa al Servicio de Emergencia y a la Sub Unidad.
 - 4.5 Realiza seguimiento de la llegada del paciente, y registra ocurrencias de la referencia.

FIN.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de referencia	Establecimiento de Salud de origen	Diaria	Mecanizado

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Referencia aceptada	Establecimiento de salud de origen	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :

- **Referencia:** La referencia es un proceso administrativo – asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive y cuando el agente comunitario a las organizaciones sociales, identifican signos de peligro o alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.
La referencia debe responder a la complejidad de la patología y a la capacidad de resolución de los establecimientos de salud definidos en la cartera de servicios de cada establecimiento de salud.
- **Establecimiento de Salud de origen de la referencia:** Es el establecimiento de salud que transfiere la responsabilidad del cuidado de la salud de un usuario o un elemento diagnóstico a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive, a través de la hoja de referencia.
- **Cartera de Servicios:** Relación de prestaciones de salud que brinda un establecimiento o microrred de salud. Puede entenderse como el conjunto de daños que un establecimiento de salud puede resolver.

REGISTROS :

- Hoja de Referencia

ANEXOS :

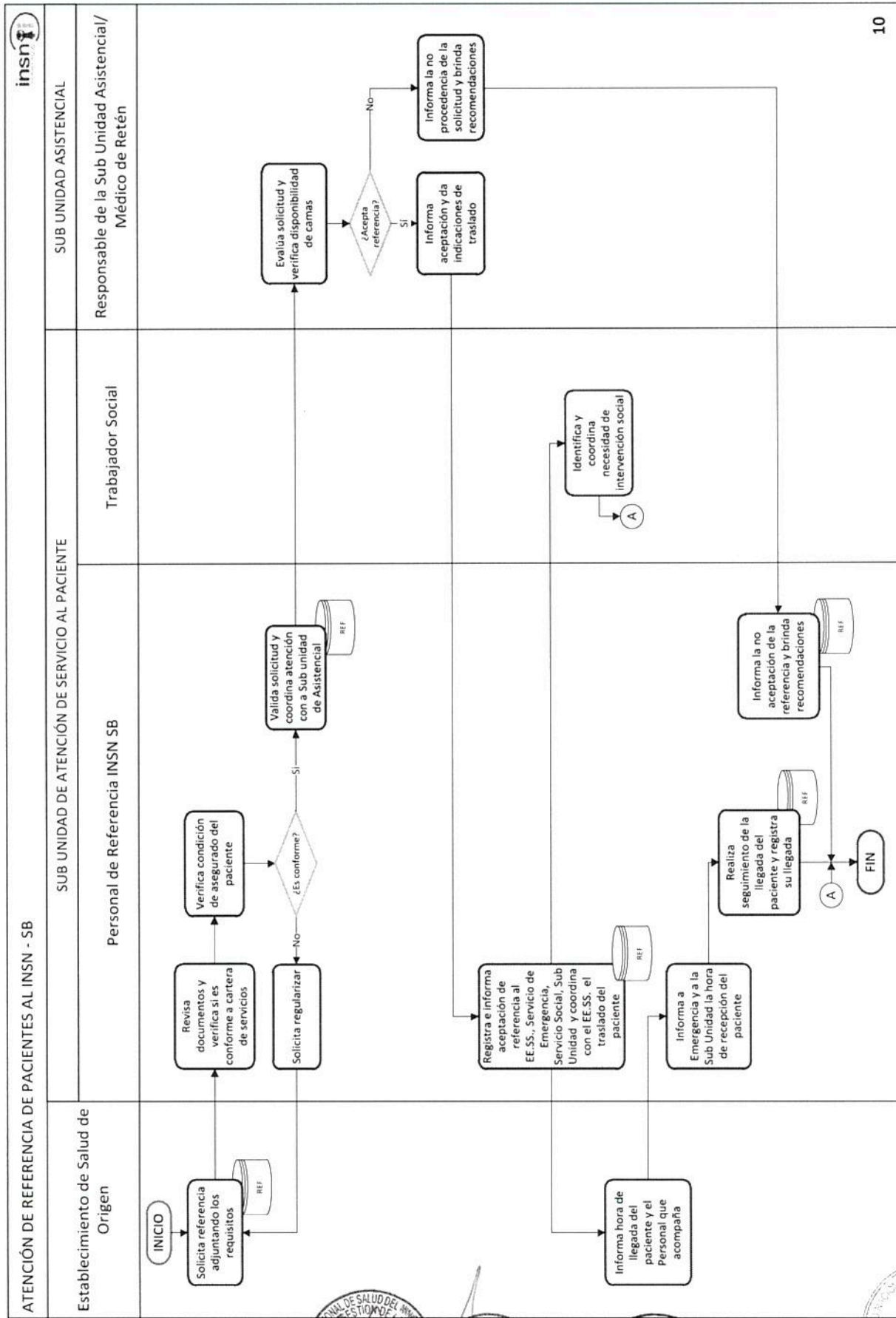
- a. Flujoograma



9



152





FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO: Gestión de los Servicios para la Atención de Alta Especialización – Gestión de la Atención al Paciente

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO Admisión de Pacientes a Consultorios Externos

FECHA:

CÓDIGO:

PROPÓSITO: Admitir a los pacientes para su atención ambulatoria.

ALCANCE: A la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente

MARCO LEGAL:

- Ley N° 26842: Ley General de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTES	RESPONSABLES
Tiempo promedio de espera en admisión	Minutos	Sistema de Gestión Hospitalaria	Unidad de Tecnología de la Información
Nivel de satisfacción	1-5	Encuesta de satisfacción	Unidad de Gestión de la Calidad

NORMAS

- R.M. N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del INSN San Borja.
- R.M. N° 751-2004/MINSA, que aprueba la N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos del Sector Salud.
- R.M. N° 491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con Categoría III-2.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

Admisión de Paciente Nuevo Asegurado al SIS

- 1 El Tutor del paciente se presenta con su Hoja de Referencia, Contrato de Afiliación, DNI ó Acta de Nacimiento ó Carnet de Extranjería.
- 2 El Técnico Administrativo – Orientador, consulta motivo de su visita y orienta en los trámites a realizar.
- 3 El Técnico Administrativo II - Ticketera:
 - 3.1 Revisa documentos e identifica la condición del paciente.
 - 3.2 Si identifica que el paciente es un caso legal, lo deriva a la Trabajadora Social. Las situaciones por la cuál debe ser derivado a Servicio Social son:
 - Paciente con progenitores menores de edad.
 - Paciente traído por una tercera persona que no es su progenitor (abuelos, tíos, hermanos mayores o tutor, etc.).
 - Paciente en situación de abandono albergado en un Hogar por disposición judicial que no cuenta con documentos legales que lo acrediten.
 - Paciente no tiene documento de identidad, ni certificado de nacido vivo (huella plantar).
 - 3.3 Si paciente no es caso legal, lo deriva a Ventanilla de Admisión.
- 4 El Asistente Profesional - Ventanilla:
 - 4.1 Si es paciente con referencia coordinada, confirma con el DNI la cita programada, digitaliza la Hoja de Referencia y deriva al paciente al Consultorio.
 - 4.2 Si es paciente sin referencia coordinada, verifica con el DNI si el paciente es asegurado al SIS y archiva.

Si no está afiliado o inscrito al SIS, realiza el procedimiento de Admisión del paciente pagante.

Si está afiliado o inscrito al SIS, revisa la Hoja de Referencia u documento que acredite la necesidad





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

de salud.

- 4.3 Si el paciente no cuenta DNI y certificado de nacido vivo, registra el DNI de la madre, padre o apoderado, el cual podrá ser modificado cuando el titular obtenga el DNI del paciente.
- 4.4 Si la atención corresponde a la Cartera de Servicios, registra los datos del paciente en el sistema, asigna cita a la Especialidad, deriva al paciente al consultorio y digitaliza la Hoja de Referencia.
- 4.5 Si la atención no corresponde a la Cartera de Servicios, asigna cita al consultorio de Pediatría.
- 5 El Técnico de Archivo recibe la solicitud de Historia Clínica:
 - 5.1 Imprime FUA y hoja de filiación y apertura la Historia Clínica.
 - 5.2 Distribuye Historia Clínica y FUA al Consultorio y entrega a Técnico de Enfermería con cargo de recepción, para el triaje y llenado del FUA.

Admisión de Paciente Continuador Asegurado al SIS

- 1 El Tutor del paciente solicita atención e indica cita.
- 2 El Técnico Administrativo II – Ticketera deriva al paciente a la Ventanilla de Admisión.
- 3 El Técnico Administrativo II – Ventanilla, confirma con el DNI del paciente la cita programada, y lo deriva al Consultorio.
- 4 El Técnico de Archivo imprime FUA, distribuye Historia Clínica al Consultorio y entrega a Técnico de Enfermería con cargo de recepción, para el triaje y llenado del FUA.

Admisión de Paciente Nuevo Pagante

- 1 El Tutor del paciente se presenta con el DNI ó Acta de Nacimiento ó Carnet de Extranjería y solicita atención.
- 2 El Técnico Administrativo – Orientador, consulta motivo de su visita y orienta en los trámites a realizar.
- 3 El Técnico Administrativo- Ticketera, revisa documentos y deriva a Ventanilla de Admisión.
- 4 Si es paciente continuador, el Técnico Administrativo confirma la cita programada con el DNI y deriva al paciente a Caja.
- 5 El Asistente Profesional:
 - 5.1 Verifica con el DNI el tipo de seguro del paciente.
 - 5.2 Revisa Hoja de Referencia o el documento que refiere al paciente al INSN – SB, y verifica si el diagnóstico corresponde a la Cartera de Servicios.
 - 5.3 Si la atención corresponde, registra los datos del paciente en el sistema, asigna cita a la Especialidad y la categoría.
 - 5.4 Si el paciente no cuenta DNI y certificado de nacido vivo, registra el DNI de la madre, padre o apoderado, el cual podrá ser modificado cuando el titular obtenga el DNI del paciente.
 - 5.5 Si el Tutor solicita evaluación de la categoría, lo deriva a Servicio Social para la evaluación correspondiente, caso contrario lo deriva a Caja.
 - 5.6 Si la atención no corresponde a la Cartera de Servicios, asigna cita al consultorio de Pediatría (traje médico) y deriva al paciente a la Caja.
 - 5.7 Si el caso lo amerita y según criterio profesional (paciente febril, dificultad respiratoria, intoxicación) deriva al paciente a emergencia.
 - 5.8 Si la atención no corresponde, explica motivo y registra la no atención.
- 6 El Cajero efectúa el cobro y emite boleta de venta.
- 7 El Técnico de Archivo recibe la solicitud de Historia Clínica, imprime hoja de filiación y distribuye Historia Clínica al Consultorio y entrega a Técnico de Enfermería con cargo de recepción.

Admisión de Paciente Continuador Pagante

- 1 El Tutor del paciente se presenta con el DNI ó Acta de Nacimiento ó Carnet de Extranjería y solicita atención.
- 2 El Técnico Administrativo – Orientador, consulta motivo de su visita y orienta en los trámites a realizar.
- 3 El Técnico Administrativo- Ticketera, deriva a la ventanilla de Admisión.
- 4 El Técnico Administrativo II – Ventanilla, confirma la cita programada con el DN, confirma cita en el sistema y deriva al paciente a Caja.
- 5 El Cajero efectúa el cobro y emite boleta de venta.
- 6 El Técnico de Archivo, ubica y distribuye Historia Clínica al Consultorio y entrega a Técnico de Enfermería





con cargo de recepción.

Evaluación de paciente autorreferidos

- 1 El Médico Pediatra evalúa al paciente y verifica si corresponde la atención conforme la Cartera de Servicios.
 - 1.1 Si la atención corresponde, realiza interconsulta a la Especialidad.
 - 1.2 Si la atención no corresponde, emite la contrarreferencia y el FUA si el paciente está afiliado al SIS.
 - 1.3 Deriva al paciente al área de Referencias y Contrarreferencia.

FIN.

ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Referencia aceptada Solicitud de Referencia	Tutor del paciente	Diaria	Manual

SALIDAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Historia Clínica	Personal de Enfermería	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :

•

REGISTROS :

ANEXOS :

- a. Flujograma
- b. Hoja de Referencia
- c. FUA
- d. Hoja de Filiación



13



150



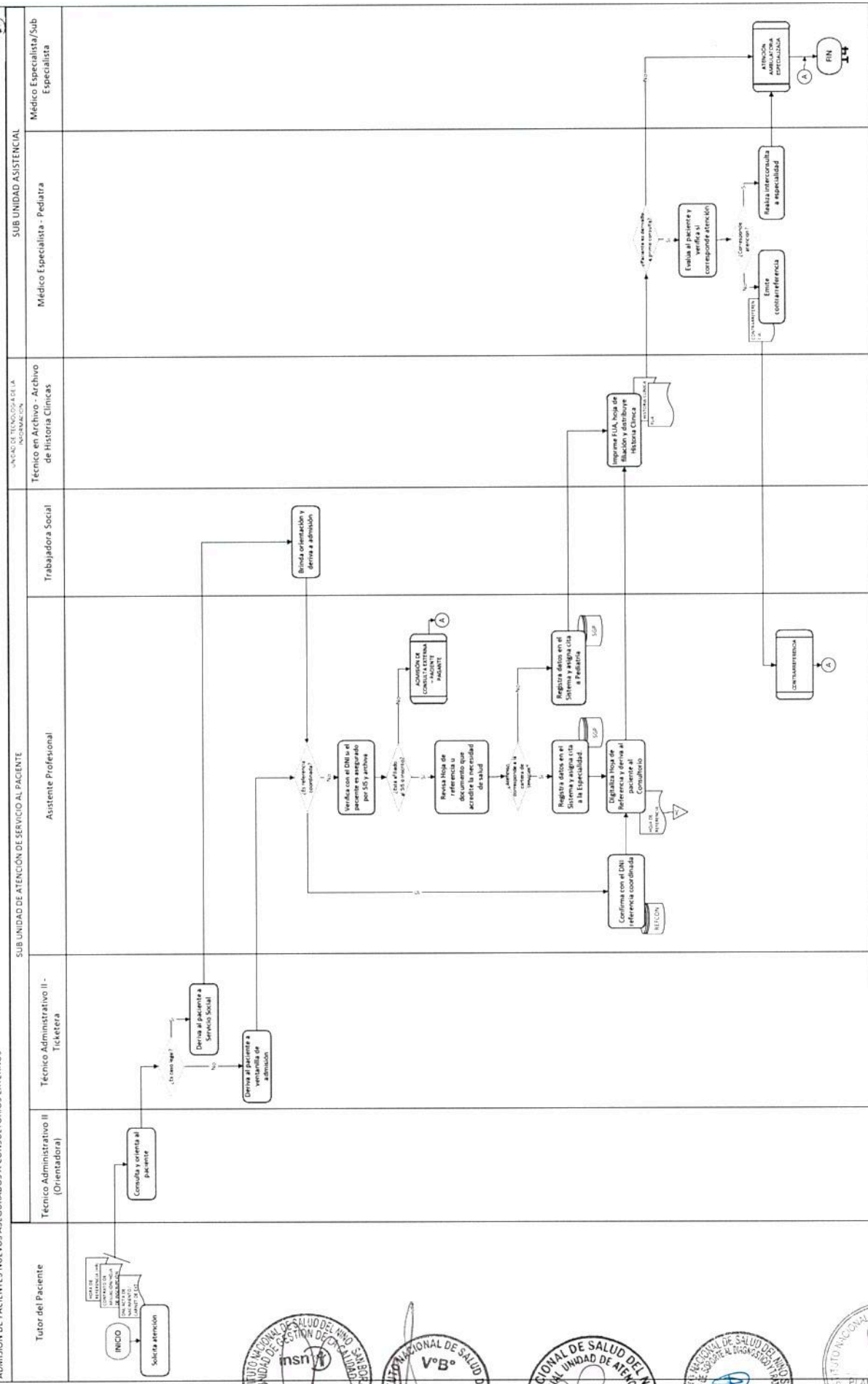
PERÚ Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



ADMISSION DE PACIENTES NUEVOS ASEGURADOS A CONSULTORIOS EXTERNOS





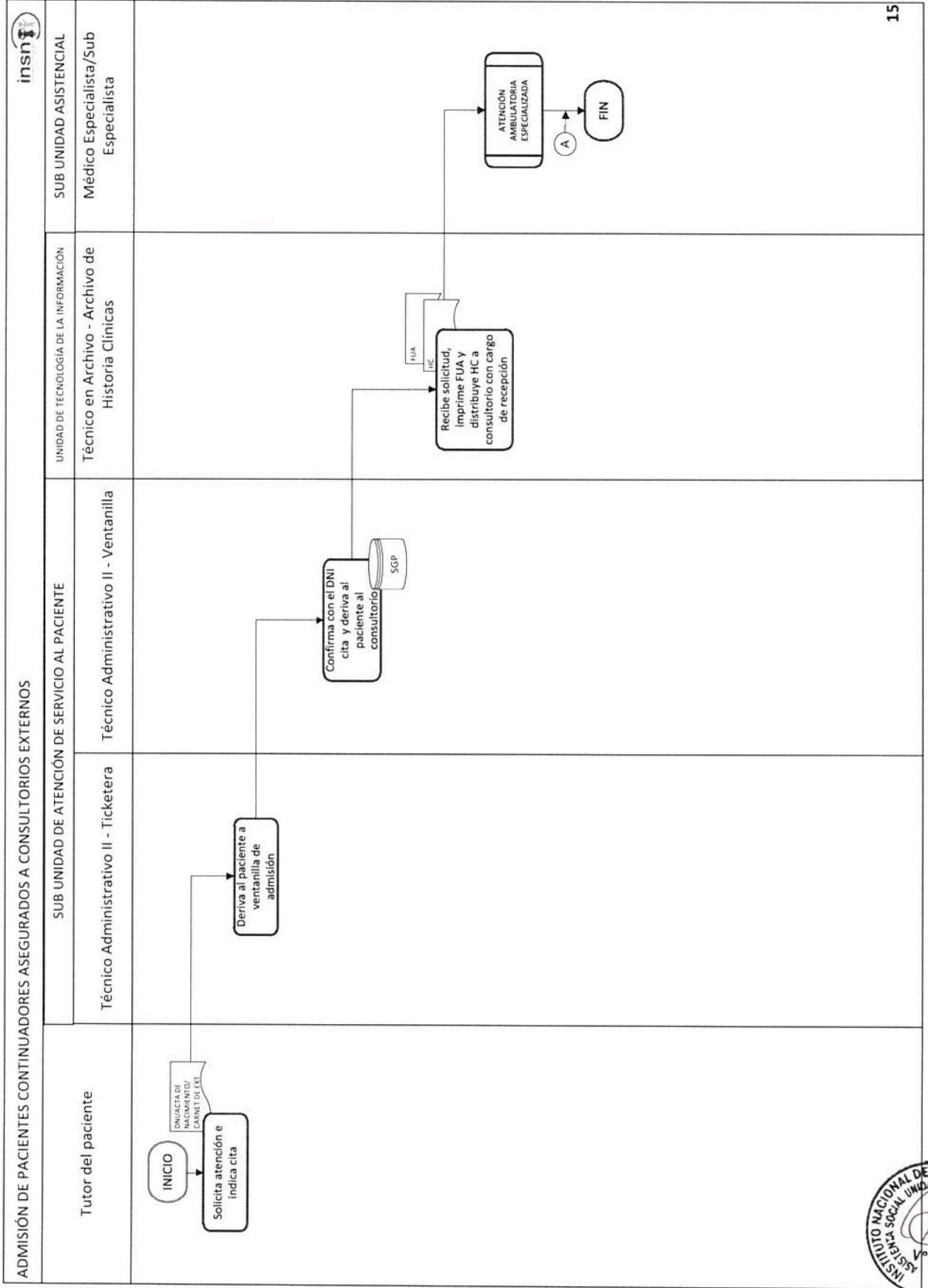
PERÚ

Ministerio de Salud
Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

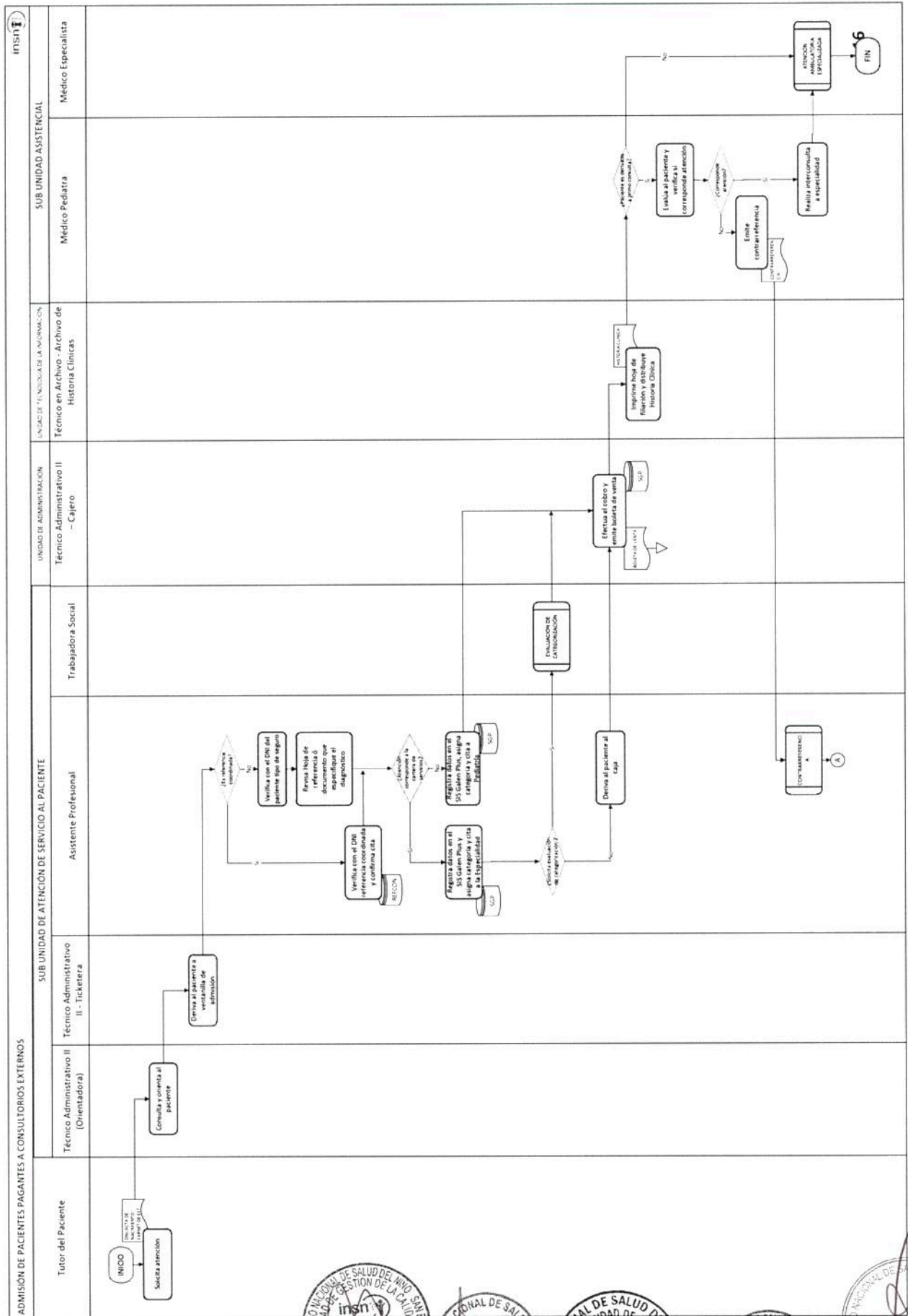
Instituto Nacional de Salud
del Niño - San Borja



ADMISIÓN DE PACIENTES CONTINUADORES ASEGURADOS A CONSULTORIOS EXTERNOS

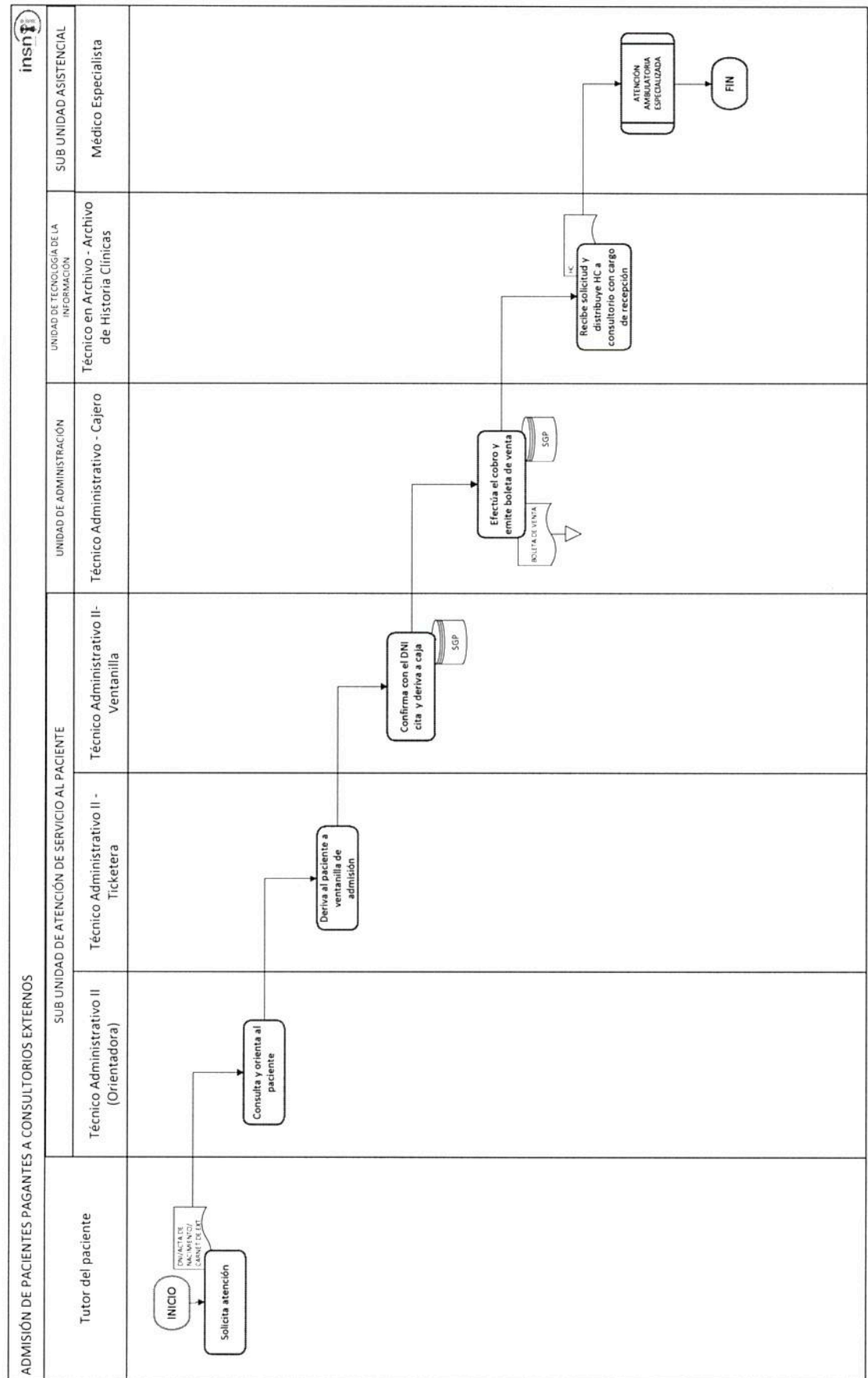


ADMISIÓN DE PACIENTES PAGANTES A CONSULTORIOS EXTERNOS





ADMISIÓN DE PACIENTES PAGANTES A CONSULTORIOS EXTERNOS





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

ANEXO B



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOJA DE REFERENCIA

Fecha

Día	Mes	Año

Hora

--	--

N°

--

Establecimiento de Origen

--

Establecimiento de Referencia

--

Identificación del afiliado

CODIGO DE AFILIACION AL SIS	N° HISTORIA CLINICA

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES						
SEXO <table border="1"><tr><td>F</td><td>M</td></tr></table>	F	M	EDAD AÑOS <table border="1"><tr><td></td></tr></table>		MESES <table border="1"><tr><td></td></tr></table>		DÍAS <table border="1"><tr><td></td></tr></table>	
F	M							

RESUMEN DE HISTORIA CLINICA

Anamnesis														
FUNCIONES VITALES T° <table border="1"><tr><td></td></tr></table> P.A. <table border="1"><tr><td></td></tr></table> F.R. <table border="1"><tr><td></td></tr></table> F.C. <table border="1"><tr><td></td></tr></table> SATO ₂ <table border="1"><tr><td></td></tr></table>														
Examen Físico														
Diagnostico						CIE - 10		D	P	R				
1)														
2)														
3)														
Tratamiento														

DATOS DE LA REFERENCIA

UPS DESTINO: ☐ Emergencia ☐ Consulta externa ☐ Apoyo al diagnóstico

ESPECIALIDAD DESTINO:

MOTIVO DE LA REFERENCIA:


CONDICIONES DEL PACIENTE

☐ Estable ☐ Mal estado ☐ Grave

Personal que Refiere	Personal que Acompaña	Personal que Recibe
Nombre Colegiatura Profesión <input type="radio"/> Médico <input type="radio"/> Enfermera <input type="radio"/> Obstetrix <input type="radio"/> Otro	Nombre Colegiatura Profesión <input type="radio"/> Médico <input type="radio"/> Enfermera <input type="radio"/> Obstetrix <input type="radio"/> Otro	Nombre Colegiatura Profesión <input type="radio"/> Médico <input type="radio"/> Enfermera <input type="radio"/> Obstetrix <input type="radio"/> Otro
Firma y Sello	Firma y Sello	Firma y Sello



ANEXO C



PERÚ

Ministerio de Salud

Seguro Integral de Salud

FORMATO ÚNICO DE ATENCIÓN - FUA

NÚMERO DE FORMATO

DE LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD

CÓDIGO RENAES DE LA IPRESS

NOMBRE DE LA IPRESS QUE REALIZA LA ATENCIÓN

PERSONAL QUE ATIENDE

DE LA IPRESS

ITINERANTE

LUGAR DE ATENCIÓN

INTRAMURAL

EXTRAMURAL

ATENCIÓN

AMBULATORIA

REFERENCIA

EMERGENCIA

REFERENCIA REALIZADA POR

COD. RENAES

NOMBRE DE LA IPRESS U OFERTA FLEXIBLE

N° HOJA DE REFERENCIA

DEL ASEGURADO / USUARIO

IDENTIFICACIÓN

TDI

N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD

CÓDIGO DEL ASEGURADO SIS

DRESA / OTROS

NÚMERO

ASEGURADO DE OTRA IAFAS

INSTITUCIÓN

COD. SEGURO

APELLIDO PATERNO

PRIMER NOMBRE

APELLIDO MATERNO

OTROS NOMBRES

SEXO

MASCULINO

FEMENINO

FECHA

FECHA PROBABLE DE PARTO / FECHA DE PARTO

DÍA

MES

AÑO

N° DE HISTORIA CLÍNICA

ETNIA

SALUD MATERNA

FECHA DE NACIMIENTO

GESTANTE

FECHA DE FALLECIMIENTO

PUERPERA

DN1 / CNV / AFIILIACIÓN DEL RN 1

DN1 / CNV / AFIILIACIÓN DEL RN 2

DN1 / CNV / AFIILIACIÓN DEL RN 3

DE LA ATENCIÓN

FECHA DE ATENCIÓN

DÍA

MES

AÑO

HORA

UP'S

COD. PRESTA.

REPORTE VINCULADO

COD. AUTORIZACIÓN

N° FUA A VINCULAR

HOSPITALIZACIÓN

FECHA

DÍA

MES

AÑO

DE INGRESO

DE ALTA

DE CORTE ADMINISTRATIVO

CONCEPTO PRESTACIONAL

ATENCIÓN DIRECTA

COB EXTRAORDINARIA

N° Autorización

Montó S/

CARTA DE GARANTÍA

N° Autorización

Montó S/

TRASLADO

SEPELIO

NATIMORTO

ORITO

OTRO

DEL DESTINO DEL ASEGURADO/USUARIO

ALTA

CITA

HOSPITALIZACIÓN

REFERIDO

EMERGENCIA

CONSULTA EXTERNA

APOYO AL DIAGNÓSTICO

CONTRA REFERIDO

FALLECIDO

CORTE ADMINS

SE REFIERE / CONTRARREFIERE A:

CÓDIGO RENAES DE LA IPRESS

NOMBRE DE LA IPRESS A LA QUE SE REFIERE / CONTRARREFIERE

N° HOJA DE REFER / CONTRARR.

OTRAS ACTIVIDADES

PE.S0 (Kg)

TALLA (cm)

P.A. (mmHg)

TAMAJE DE SALUD MENTAL

PAT FICR

DIAGNÓSTICOS

N°

DESCRIPCIÓN

INGRESO

TIPO DE DX

CIE - 10

EGRESO

TIPO DE DX

CIE - 10

N° DE DNI

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN

N° DE COLEGIATURA

RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN

ESPECIALIDAD

N° RNE

EGRESADO

1 MEDICO 2 FARMACEUTICO 3 CIRUJANO DENTISTA 4 BIOLOGO 5 OBSTETRIZ 6 ENFERMERA 7 TRABAJADORA SOCIAL 8 PSICOLOGA 9 TECNICOLOGO MEDICO 10 NUTRICION 11 TECNICO ENFERMERA 12 AUXILIAR DE ENFERMERA 13 OTRO

FIRMA

ASEGURADO

APODERADO

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE DE LA ATENCION

DNI o CE DEL APODERADO.

Huella Digital del Asegurado o del Apoderado





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

ANEXO D

HOJA DE FILIACIÓN

N°

DATOS DE TITULAR

Nombre del Paciente:

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

Fecha de Nacimiento:

Sexo:

Tipo de Doc:

N°:

D/M/A

F/M

Grado Instrucción:

Estado Civil:

Etnia:

Idioma:

Email:

Telefono:

Grupo San

Ejemplo: usuario@cliente.com

DOMICILIO DEL AFILIADO TITULAR

Lugar de Domicilio:

Departamento

Provincia

Distrito

Dirección Domiciliaria

Centro Poblado

Lugar de Nacimiento:

Departamento

Provincia

Distrito

Lugar de Procedencia:

Departamento

Provincia

Distrito

DATOS DEL TUTOR DEL AFILIADO

Nombre del Padre:

Apellido Paterno y Materno

Nombres

DNI

Nombre de la Madre:

Apellido Paterno y Materno

Nombres

DNI

OBSERVACIONES



21



146



PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO: Gestión de los Servicios para la Atención de Alta Especialización – Gestión de la Atención al Paciente

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO Reevaluación de Categorización Social del Paciente

FECHA:

CÓDIGO:

PROPÓSITO: Determinar el tipo de categoría y afiliar al SIS según la evaluación social.

ALCANCE: Sub Unidad de Atención de Servicio al Paciente.

MARCO LEGAL:

- Ley N° 26842: Ley General de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Ley N° 27918 Ley del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTES	RESPONSABLES
(N° de afiliación/ N° de paciente sin seguro)*100	Porcentaje	Registro de Servicio Social	Servicio Social
(N° paciente con categorización C y D/ N° de paciente con evaluación de categorización)*100	Porcentaje	Registro de Servicio Social	Servicio Social

NORMAS

- R.M. N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del INSN San Borja.
- R.M. N° 751-2004/MINSA, que aprueba la N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos del Sector Salud.
- R.M. N° 491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con Categoría III-2.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

1. El Asistente Profesional de la Sub Unidad de Atención del Servicio al Paciente, deriva al Tutor del paciente que solicita evaluación de categorización o no cuenta con seguro.
2. La Trabajadora Social:
 - 2.1 Entrevista al tutor del paciente y aplica la Ficha Socio Económica Familiar.
 - 2.2 Verifica si el paciente cuenta con algún tipo de seguro.
 - 2.3 Determina el diagnóstico social y categoría, y lo registra en la Ficha Socio Económica.
 - 2.4 Si el paciente cuenta con algún tipo de seguro particular: ESSALUD, EPS, FOSPOLIS, FOSPEME, entre otros, brinda orientación y categoriza en tarifa "A" o "B", según corresponda.
 - 2.5 Si el paciente no cuenta con cobertura mínima de PEAS, tiene un diagnóstico médico que corresponde a la cartera de servicios del INSN-SB, cumple requisitos para afiliación directa (contar con DNI o carné de extranjería, estar registrado en el Padrón General de Hogares con la clasificación respectiva) y es menor de 3 años, realiza la afiliación en el Sistema del SIS. En caso sea mayor a 3 años gestiona la afiliación del paciente.
 - 2.6 Si el paciente no cuenta con cobertura mínima de PEAS, tiene un diagnóstico médico que corresponde a la cartera de servicios del INSN-SB y no tiene documento de identificación, se



PLANTEAMIENTO
PRESUPUESTO



orienta al Tutor del paciente para la obtención del DNI en el RENIEC y se realiza la Afiliación Temporal al SIS en tanto el tutor realiza el trámite del DNI del paciente.

2.7 Registra categorización en el Sistema de Gestión Hospitalaria.

3. Deriva al Tutor a la caja o admisión según corresponda, y archiva la Ficha Socio Familiar del paciente.

FIN.

ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de evaluación de categorización	Tutor del paciente	Diaria	Verbal

SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Ficha Socio Familiar Afiliación al SIS	Servicio Social	Diaria	Manual

DEFINICIONES :

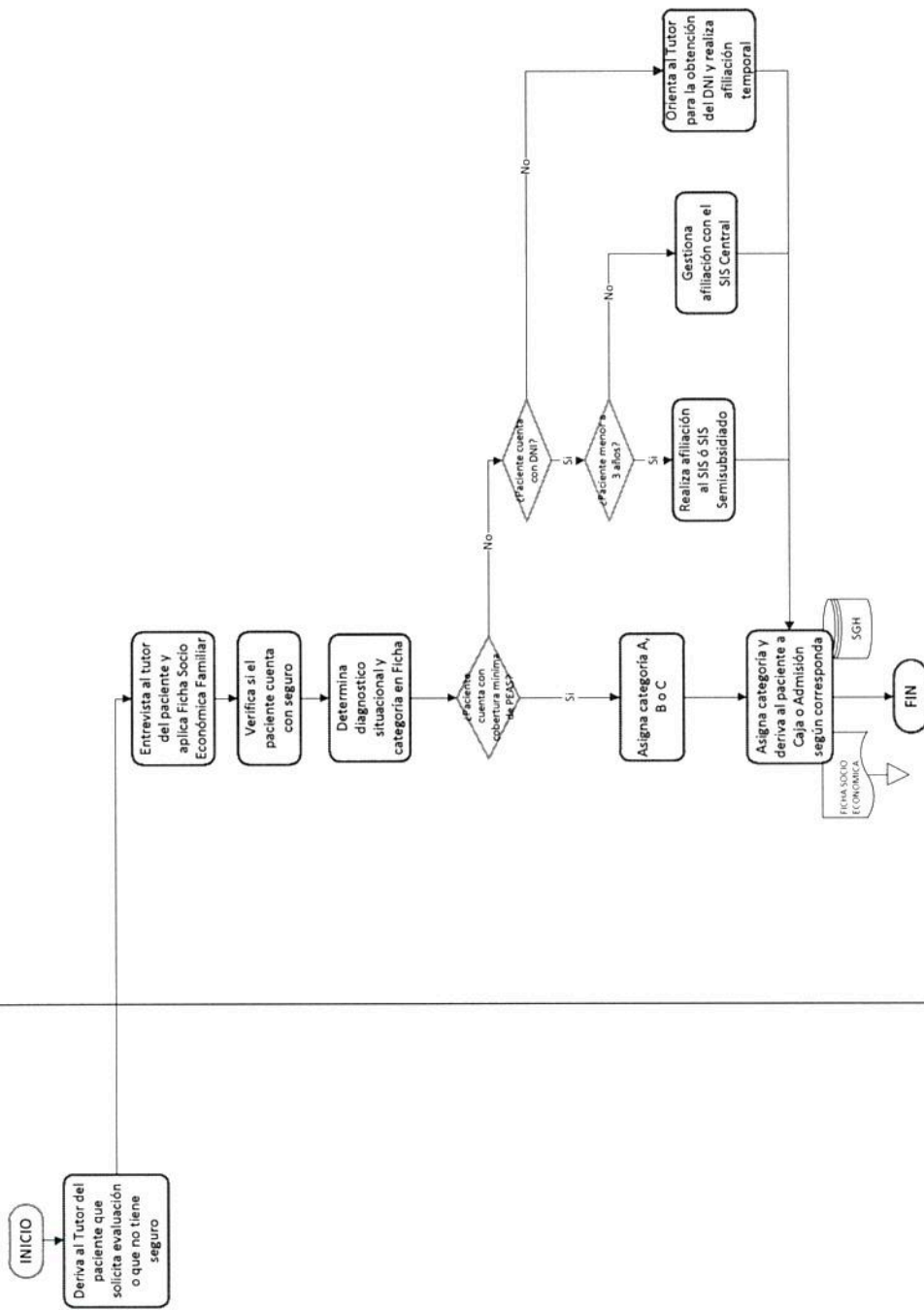
- **Afiliación:** Es un procedimiento para inscribir a una persona a un seguro público o privado.
- **Afiliación directa:** es la inscripción al Seguro Integral de Salud a una persona que cuenta con DNI o Carnet de Extranjería
- **Afiliación directa temporal:** es la inscripción al Seguro Integral de Salud a una persona que **no** cuenta con documento de identidad (DNI o Carnet de Extranjería); tiene un tiempo de duración de 45 días que puede ser sujeto a renovación.
- **Categorización:** es un procedimiento de evaluación socioeconómica a la familia de un paciente a fin de asignarle una Categoría Social para pago de costos por recibir prestación de servicios.
- **PEAS:** Plan Esencial de Aseguramiento en Salud.

REGISTROS :

ANEXOS :

- Flujograma
- Solicitud de Reevaluación de Categorización
- Ficha Socio Familiar







PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



ANEXO B

SOLICITUD

NOMBRES Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE:

FAMILIAR O TUTOR (padre, madre, otro familiar):

PACIENTE: DNI N°

EXPOSICION DE MOTIVOS:

.....

.....

FECHA: HORA: FIRMA:

.....

REEVALUACION SOCIOECONOMICA N°

En atención a la solicitud presentada por el señor(a):

PACIENTE: HIST. CLINICA N°

EJE/SERVICIO:

DIAGNOSTICO SOCIAL:

.....

CATEGORIZACION:

CONCLUSIONES:

.....

.....

.....

FECHA: HORA: FIRMA Y SELLO T.S.



25

144



PERÚ

Ministerio de Salud
Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



ANEXO C



FICHA DE IDENTIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA FAMILIAR

CATEGORÍA:

L. DATOS GENERALES

Apellido y Nombres del (a) paciente

INGRESA POR: EMERGENCIA ☐ CONSULTA EXTERNA ☐

SERVICIO:

Grado de Instrucción (paciente):

Tipo de Seguro:

Apellidos y Nombres del entrevistado(s)

Nº DNI:

Dirección (vivienda):

Referencia:

Dirección de alojamiento en Lima:

Teléfono/celular:

Parentesco con el (la) paciente

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

Referencia:

Edad:

PROV:

DIST:

DPTO:

Referencia:

III.- SITUACIÓN DE VIVIENDA

3.1.- Tenencia de la vivienda:	Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Alojado <input type="checkbox"/> Guardiana <input type="checkbox"/> Via Publica <input type="checkbox"/> Albergue <input type="checkbox"/> Centro de Rehabilitación <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>						
3.2.- Tipo de vivienda:	Unifamiliar <input type="checkbox"/> Multifamiliar <input type="checkbox"/>						
3.3.- Infraestructura de la vivienda:	<table border="1"> <tr> <td>3.3.1.- Pisos:</td> <td> a. Paquet madera b. Loseta o similares c. Cemento d. Tierra arena e. Otro f. Sin informacion </td> </tr> <tr> <td>3.3.2.- Pared de la vivienda:</td> <td> a. Ladrillo cemento b. Adobe tapia c. Quincha piedra en barro d. Madera e. Otro f. Sin informacion </td> </tr> <tr> <td>3.3.3.- Techo:</td> <td> a. Cemento b. Madera c. Teja d. Calamina y/o eternit e. Estera caña con barro f. Hojas g. Otro h. Sin informacion </td> </tr> </table>	3.3.1.- Pisos:	a. Paquet madera b. Loseta o similares c. Cemento d. Tierra arena e. Otro f. Sin informacion	3.3.2.- Pared de la vivienda:	a. Ladrillo cemento b. Adobe tapia c. Quincha piedra en barro d. Madera e. Otro f. Sin informacion	3.3.3.- Techo:	a. Cemento b. Madera c. Teja d. Calamina y/o eternit e. Estera caña con barro f. Hojas g. Otro h. Sin informacion
3.3.1.- Pisos:	a. Paquet madera b. Loseta o similares c. Cemento d. Tierra arena e. Otro f. Sin informacion						
3.3.2.- Pared de la vivienda:	a. Ladrillo cemento b. Adobe tapia c. Quincha piedra en barro d. Madera e. Otro f. Sin informacion						
3.3.3.- Techo:	a. Cemento b. Madera c. Teja d. Calamina y/o eternit e. Estera caña con barro f. Hojas g. Otro h. Sin informacion						
3.4.- Ubicación de la vivienda por zona :	a. Zona urbana b. Zona urbana marginal (A.U.H.) c. Zona rural d. Zona comercial						
3.5.- Servicios Básicos:	<table border="1"> <tr> <td>Agua</td> <td> a. Red publica dentro de la vivienda b. Pilon de uso publico c. Pozo (subsuelo) d. Rio, acequia, manantial e. Camion sistema, aguatero f. Sin informacion g. Otro </td> </tr> <tr> <td>Alumbrado</td> <td> a. Electrico propio b. Electrico no propio c. Combustible (querosene gas) d. Vela e. Ninguno f. Sin informacion g. Otro </td> </tr> <tr> <td>Servicio higienico</td> <td> a. Inodoro b. Pozo seco c. Acequia canal d. Letrina pozo séptico e. No tiene f. Sin informacion g. Otro </td> </tr> </table>	Agua	a. Red publica dentro de la vivienda b. Pilon de uso publico c. Pozo (subsuelo) d. Rio, acequia, manantial e. Camion sistema, aguatero f. Sin informacion g. Otro	Alumbrado	a. Electrico propio b. Electrico no propio c. Combustible (querosene gas) d. Vela e. Ninguno f. Sin informacion g. Otro	Servicio higienico	a. Inodoro b. Pozo seco c. Acequia canal d. Letrina pozo séptico e. No tiene f. Sin informacion g. Otro
Agua	a. Red publica dentro de la vivienda b. Pilon de uso publico c. Pozo (subsuelo) d. Rio, acequia, manantial e. Camion sistema, aguatero f. Sin informacion g. Otro						
Alumbrado	a. Electrico propio b. Electrico no propio c. Combustible (querosene gas) d. Vela e. Ninguno f. Sin informacion g. Otro						
Servicio higienico	a. Inodoro b. Pozo seco c. Acequia canal d. Letrina pozo séptico e. No tiene f. Sin informacion g. Otro						
3.6.- N° de ambientes de la vivienda	<input type="checkbox"/>						
3.7.- N° de dormitorios	<input type="checkbox"/>						
3.8.- N° de camas	<input type="checkbox"/>						
3.9.- ¿tiene ambiente exclusivo para cocina?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						

IV.- SITUACIÓN ECONÓMICA

4.1 Ingreso mensual	Monto (\$/.)	4.3 Condición laboral a. Contratos permanentes o estabilidad laboral, comerciante formal a mediana o mayor escala b. Independiente, comerciante a menor escala c. Independiente informal
a. Titular	\$/.	
b. Conyuge	\$/.	
c. Aportantes	\$/.	
*	\$/.	
4.2 Datos del Jefe del Hogar (Ocupación)		4.4. N° de personas que aportan en el hogar
a. Empleado público o privado		
b. Empresario		
c. Oficios diversos en forma eventual y/o temporal		
d. Desempleado (No labora)		

V.- SITUACION DE SALUD

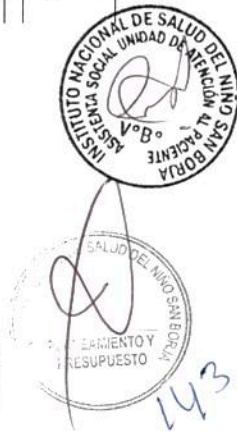
SALUD FAMILIAR	
5.1. Acceso a salud	
a Consultorios Particulares, EPS, Clínicas b EE SS del MINSA, con SIS c EE SS del MINSA, sin SIS ESSALUD	
5.2. Salud de los miembros de familia	
a Sin enfermedades b Enfermedad no crónica c Patología crónica o enfermedad terminal grave de otro familiar Especifique.....	
5.3. Discapacidad de algún miembro de la familia	
a Sin discapacidad o discapacidad leve b Discapacidad moderada c Discapacidad grave Especifique.....	

VTL- DIAGNÓSTICO SOCIAL

OBSERVACION:

Declaro bajo juramento que la información proporcionada y contenida en el presente documento es veraz y esta sujeta a verificación

Firma del familiar: N°DNI:
 Fecha de aplicación: / / Hora:
 Trabajador(a) Social:
 Firma y Sello:





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO: Gestión de la Atención de Alta Especialización - Gestión de Atención del Paciente

NOMBRE DEL
PROCEDIMIENTO Autorización de Carta de Garantía

FECHA:

CÓDIGO:

PROPÓSITO: Evaluar la carta de garantía como requisito para el proceso de acceso del paciente.

ALCANCE: Equipo de Seguros y Sub Unidad de Atención de Servicio al Paciente.

MARCO LEGAL:

- Ley N° 26842: Ley General de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTES	RESPONSABLES
Tiempo de espera de autorización de carta de garantía	Días	Sistema de Trámite Documentario	Equipo de Seguros

NORMAS

- R.M. N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del INSN San Borja.
- R.M. N° 751-2004/MINSA, que aprueba la N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos del Sector Salud.
- R.M. N° 491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con Categoría III-2.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

- Institución de Salud Pública ó Privada solicita la cotización por la prestación de servicio de salud a realizarse en el INSN – SB.
- El Asistente Profesional del Equipo de Seguros, revisa solicitud, verifica que se encuentre en la Cartera de Servicios y remite al Médico Tratante para que defina los procedimientos posibles a realizar.
- El Médico Tratante define que procedimientos se realizará al paciente.
- El Asistente Profesional del Equipo de Seguros, elabora la proforma con la proyección de gasto de insumos y medicamentos por los servicios que requerirá el paciente y lo envía al solicitante.
- La Institución de Salud Pública ó Privada remite la carta de garantía.
- El Técnico Administrativo de Trámite Documentario remite la carta de garantía al Equipo de Seguros.
- El Asistente Profesional del Equipo de Seguros:
 - Verifica la autenticidad de la carta de garantía.
 - Verifica la cobertura de la carta de garantía y evalúa restricciones.
 - Si no es conforme, solicita regularizar al solicitante.
 - Si es conforme la carta de garantía, informa al Área de Gestión al Paciente – Referencias y Contrarreferencias para la coordinación de la atención según el procedimiento establecido.

FIN.

ENTRADAS





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de proforma	Institución Pública ó Privada	Diaria	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Carta de garantía autorizada	Gestión de la Atención al Paciente - Referencia y Contrarreferencias	Diaria	Manual

DEFINICIONES :

- **Cartera de servicios:** Es el conjunto de prestaciones que brinda un establecimiento de salud y responde a las necesidades de salud de la población y las prioridades de políticas sanitarias sectoriales.
-

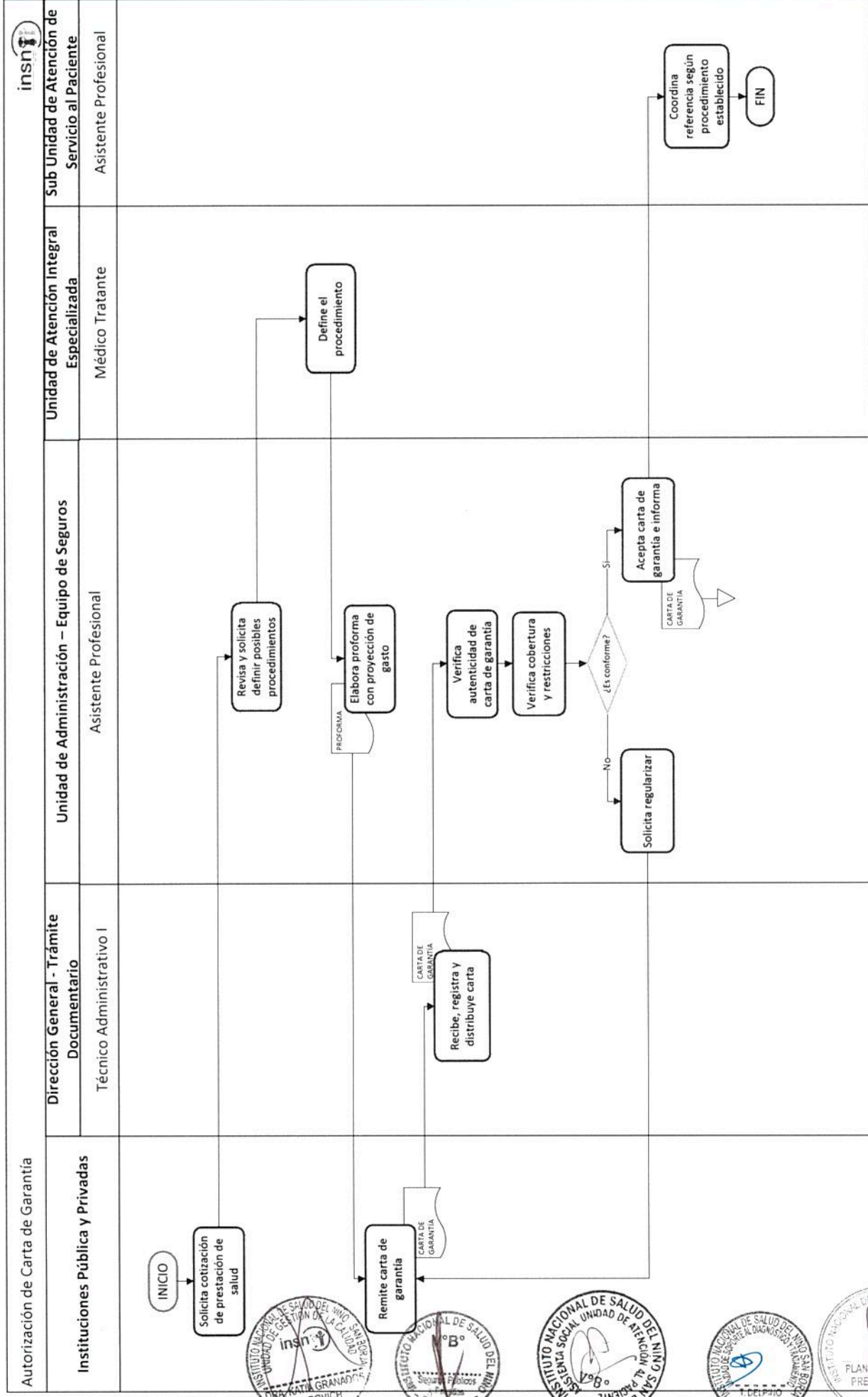
REGISTROS :**ANEXOS :**

- a. Flujograma



29







PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

PROCESO: Gestión de la Atención de Alta Especialización - Gestión de Atención del Paciente

NOMBRE DEL
PROCEDIMIENTO: Contrareferencia de Pacientes

FECHA:

CÓDIGO:

PROPÓSITO: Derivar al paciente atendido en el INSN SB al Establecimiento de Salud de origen para continuar su atención médica.

ALCANCE: Área de Referencia y Contrarreferencias, Sub Unidad Asistencial, Enfermería.

MARCO LEGAL:

- Ley N° 26842: Ley General de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTES	RESPONSABLES
(N° de pacientes contrarreferidos sobre N° de pacientes atendidos)*100	Porcentaje	Registro de contrarreferencia	Área de Referencia
Tiempo de espera de la contrarreferencia	Minutos	Registro de contrarreferencia	Área de Referencia

NORMAS

- R.M. N° 754-2006/MINSA que aprueba la Norma Técnica N° 018-MINSA/DGSP-V.01) del sistema de referencia y contrareferencia de los establecimientos del Ministerio de Salud.
- R.M. N° 386-2006/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 042-DGSP/MINSA. V.01. "Norma Técnica de los servicios de emergencia"
- R.M. N° 336-2008/MINSA que aprueba la Norma técnica N° 065-MINSA/DGSP-V.01 para transporte asistido de pacientes por vía aérea: Ambulancias aéreas.
- R.M. N° 337-2008/MINSA que aprueba la Norma técnica N° 066-MINSA/DGSP-V.01 para transporte asistido de pacientes por vía acuática: Ambulancias acuáticas
- R.M. N° 365-2008/MINSA que aprueba la Norma técnica N° 067-MINSA/DGSP-V.01. en telesalud.
- R.M. N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del INSN San Borja.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

INICIO

- El Médico tratante al culminar la atención del paciente en el INSN SB:
 - Brinda información al tutor del paciente sobre el problema de salud inicial, las condiciones de su salud actual y la necesidad de retornar a su establecimiento de origen para continuar con el tratamiento, seguimiento o control.
 - Emite la contrarreferencia del paciente, consignando los datos de diagnóstico, tratamiento, prescripción, exámenes de laboratorio, exámenes de imágenes u otros según corresponda.
 - Determina las condiciones de traslado y deriva al Área de Referencias y Contrarreferencias con el informe médico y/o los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico.
 - Archiva una hoja de contrarreferencia en la historia clínica.
- El Personal de Referencias:





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

- 2.1 Revisa la hoja de contrarreferencia verificando que este correctamente llenada y con los vistos correspondientes.
- 2.2 Si el paciente está estable, explica al tutor la importancia de la continuidad de la atención médica en el establecimiento de salud de contrarreferencia.
- 2.3 Registra la contrarreferencia y entrega la original y una copia de la hoja al tutor.
- 2.4 Informa por e-mail al Establecimiento de salud que se contrarreferencia la derivación del paciente.
- 2.5 Si el paciente no está estable, orienta al tutor sobre el procedimiento a realizar y de la importancia de la continuidad de la atención en otro EE.SS.
- 2.6 Envía la solicitud de contrarreferencia al Establecimiento de Salud, adjuntando el informe médico y resultado y coordina recepción del paciente.
- 2.7 Registra contrarreferencia del paciente y entrega original y copia al tutor del paciente.

FIN.

ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de contrarreferencia	Médico tratante	Diaria	Mecanizado

SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Contrarreferencia aceptada	Establecimiento de salud de destino	Diaria	Mecanizado

DEFINICIONES :

- **Médico Tratante:** Es aquel que siendo competente para manejar el problema del paciente, conduce el diagnóstico y tratamiento. Aquél establecimiento en el que hubiere un grupo de médicos a cargo de la atención en internamiento, el médico tratante es aquel que atiende por primera vez al paciente a su ingreso en el servicio de hospitalización en tanto permanezca en este. Cuando el paciente es trasladado a otro servicio o unidad, el médico tratante es el que asume el tratamiento médico o quirúrgico. En ambos casos, en ausencia del médico tratante, corresponde al médico jefe de servicio médico o quirúrgico, o quien haga sus veces asumir dicha responsabilidad. Lo dispuesto no incluye a los médicos residentes por estar en fase de formación.
- **Contrarreferencia:** Es un procedimiento administrativo – asistencial mediante el cual el establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve la responsabilidad del cuidado de la salud de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstico al establecimiento de salud de origen de la referencia o a la comunidad.

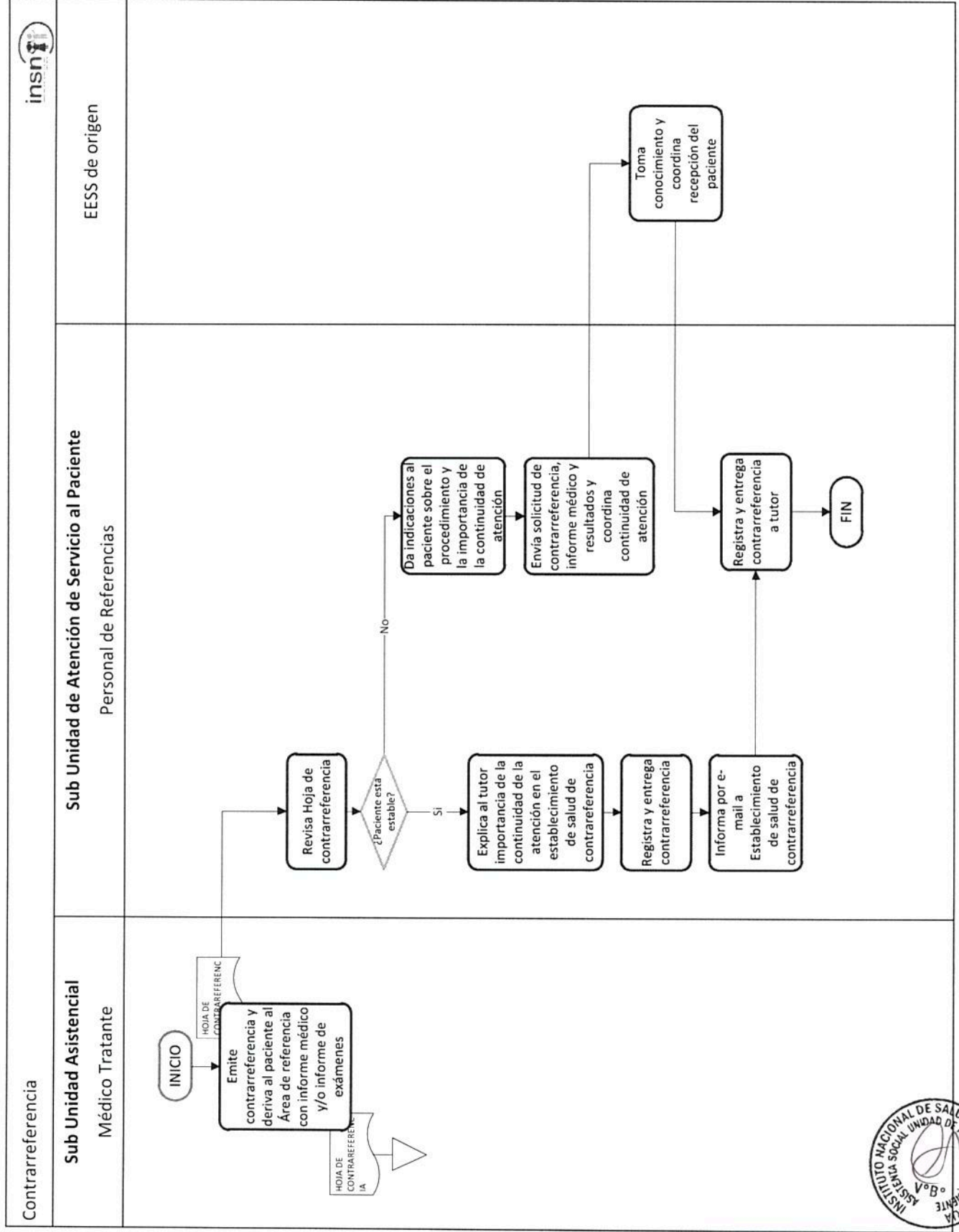
REGISTROS :

Hoja de Contrarreferencia

ANEXOS :

- a) Flujograma
- b) Hoja de Contrarreferencia







PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

ANEXO B



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOJA DE CONTRARREFERENCIA

Fecha

Día	Mes	Año

Hora

	:	
--	---	--

N°

--

Establecimiento que Contrarefiere

--

Establecimiento de destino de la
contrareferencia

--

Identificación del afiliado

CODIGO DE AFILIACION AL SIS

N° HISTORIA CLINICA

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

SEXO

F

M

EDAD

AÑOS

MESES

DÍAS

RESUMEN DE HISTORIA CLINICA

FECHA DE INGRESO

FECHA DE EGRESO

Diagnostico de ingreso

Diagnostico de egreso

1)

2)

3)

CIE - 10

D

P

R

Tratamiento realizado

RECOMENDACIONES E INDICACIONES PARA EL SEGUIMIENTO

MÉDICO QUE CONTRAREFIERE

NOMBRE:

CMP:

FIRMA Y SELLO





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

CAPÍTULO VI.- CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha	Descripción del cambio
0	Octubre del 2015	<p>Aprobación de la primera versión del Manual de Procesos y Procedimientos de la Sub Unidad de Atención de Servicio al Paciente, con 5 procedimientos que son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención de Referencia de Pacientes al INSNSB• Admisión de Pacientes a Consultorios Externos• Reevaluación de Categorización Social del Paciente• Autorización de Carta de Garantía• Contrarreferencia de Pacientes
1		
2		



140

