Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME" Ministerio de Salud

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL T.U.P.A.

D.S Nº 013-2009-SA

Octubre, 2009

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**Constancia de Atención**	FECHA: 14/01/08
		CÓDIGO: H-01

PROPÓSITO:	Otorgar el documento por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud.
ALCANCE:	Dirección General / Trámite Documentario Oficina de Economía / Caja Oficina de Estadística e Informática / Archivo
MARCO LEGAL:	• Arts. 13º, 15º inciso i) de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNID. DE MED.	FUENTE	RESPONSABLE
Expedientes Atendidos	Núm. de Constancias	Sistema Trámite Documentario	Oficina de Estadística e Informática

$$\text{Expedientes Atendidos} = \frac{\text{Número de Constancias Atendidos}}{\text{Número de Constancias Recibidos}}$$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del Hospital San Bartolome-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, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.

c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e 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.

d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.

e). Solo se emitirá la Constancia de Atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital.

f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar.
Trámite Documentario / Técnico administrativo	1. Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado.
Interesado	2. Llena la solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico administrativo de Caja.
Caja / Técnico administrativo	3. Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (**emisor, control administrativo y usuario)**, entrega comprobante de pago (**control administrativo y usuario)** al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva.
Interesado	4. Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico administrativo de la Unidad de Trámite Documentario.
Trámite Documentario / Técnico administrativo	5. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA. 6. Entrega solicitud al Técnico administrativo de estadística e informática.
Of. Estadística e Informática / Técnico administrativo	7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado.

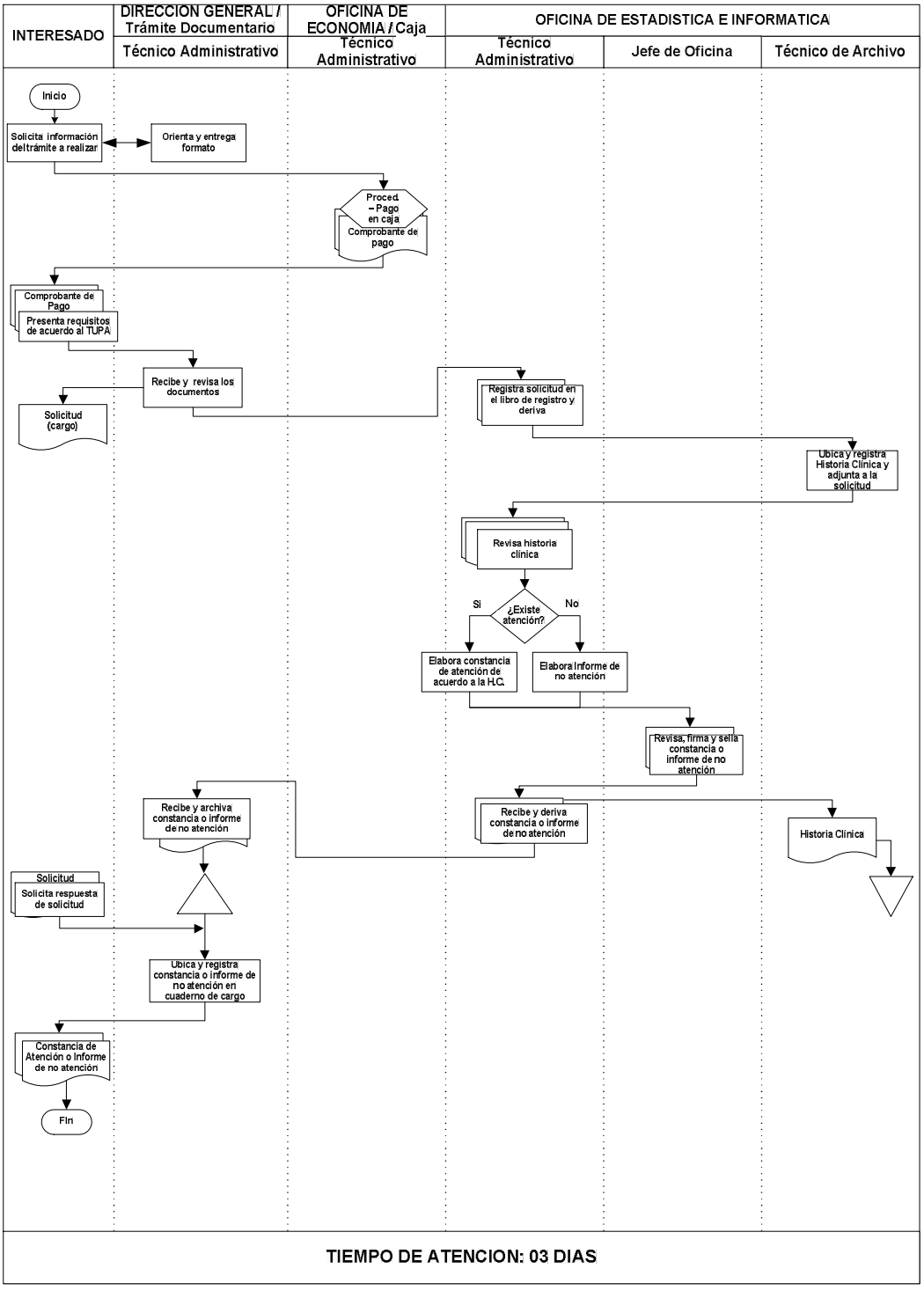
Of. Estadística e Informática / Técnico de archivo	8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica, y entrega al Técnico administrativo, registrando su salida en libro de registro.
Of. Estadística e Informática / Técnico administrativo	9. Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica. 9.1. De estar conforme elabora constancia de atención acorde con los datos registrados en la Historia Clínica. 9.2. Caso contrario elabora Informe de no atención.
	10. Adjunta Constancia de Atención o Informe de No Atención a la Historia Clínica, y lo entrega al Jefe de la Oficina de Estadística e Informática.
Of. Estadística e Informática / Jefe de Oficina	11. Revisa, sella y firma Constancia de Atención o Informe de No Atención, lo adjunta a la Historia Clínica y entrega los documentos al Técnico administrativo de la Oficina de Estadística e Informática.
Of. Estadística e Informática / Técnico administrativo	12. Registra y deriva constancia de atención o informe de no atención y solicitud al Técnico administrativo de Trámite Documentario y entrega Historia Clínica al Técnico de Archivo.
Trámite Documentario / Técnico administrativo	13. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.
Interesado	14. Solicita entrega de constancia y presenta el cargo de la solicitud o documento nacional de identidad
Trámite Documentario / Técnico administrativo	15. Ubica constancia de atención o Informe de no atención, registrando documento y la firma del interesado en el cuaderno de cargo, coloca sello de entregado al cargo, entrega cargo junto con la constancia de atención o Informe de no atención al interesado.
Fin	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1. Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Representante Legal, según modelo.	Interesado o representante legal	05 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento de Identidad del Titular o Representante Legal	Interesado o representante legal	05 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	05 (Mensual)	Manual

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
1. Constancia de Atención o Informe de No Atención.	Interesado o representante legal	05 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	1. Historia Clínica (H.C.): Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS :	1. Solicitud 2. Libro de Registro / Documentario 3. Libro de Registro / Historia Clínica 4. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	1. Flujograma 2. Solicitud

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: CONSTANCIA DE ATENCION
(Hospitales de Lima y Callao)



PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Certificado de Salud	FECHA:	23/01/08
		CÓDIGO:	H-02

PROPÓSITO:	Otorgar al Interesado en Certificado de Salud donde hace constar el estado de salud de una persona que ha sido atendida en el Hospital.
ALCANCE:	Dirección General / Trámite Documentario Of. de Economía / Caja Dpto. / Servicio Médico, Dpto. de Apoyo al Tratamiento / Laboratorio / Rayos X
MARCO LEGAL:	• Art. 13º y 24º de la Ley Nº 26842. Ley General de l Salud Pública (20.07.97) • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNID. DE MED.	FUENTE	RESPONSABLE
Expedientes Atendidos	Nº de Certificados	Sistema de Trám.Doc.	Informática

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Nº de Cert. Atendidos}}{\text{Nº de Cert. Recibidos}}$$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del Hospital "San Bartolome" 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, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.

c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e 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.

d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.

e). En caso de pérdida de la solicitud (cargo), el internado deberá presentar el DNI (completo).

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar.
Trámite Documentario/ Técnico Administrativo	1. Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimiento Administrativo – TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al interesado.
Interesado	2. Llena la solicitud, adjunta a los requisitos en el TUPA, y presenta al Técnico Adm. de Caja.
Caja/Técnico Administrativo	3. Revisa solicitud, efectúa cobro por el derecho del trámite administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al interesado y comprobante de pago (emisor), se archiva.
Interesado	4. Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Téc. Administrativo de trámite documentario.

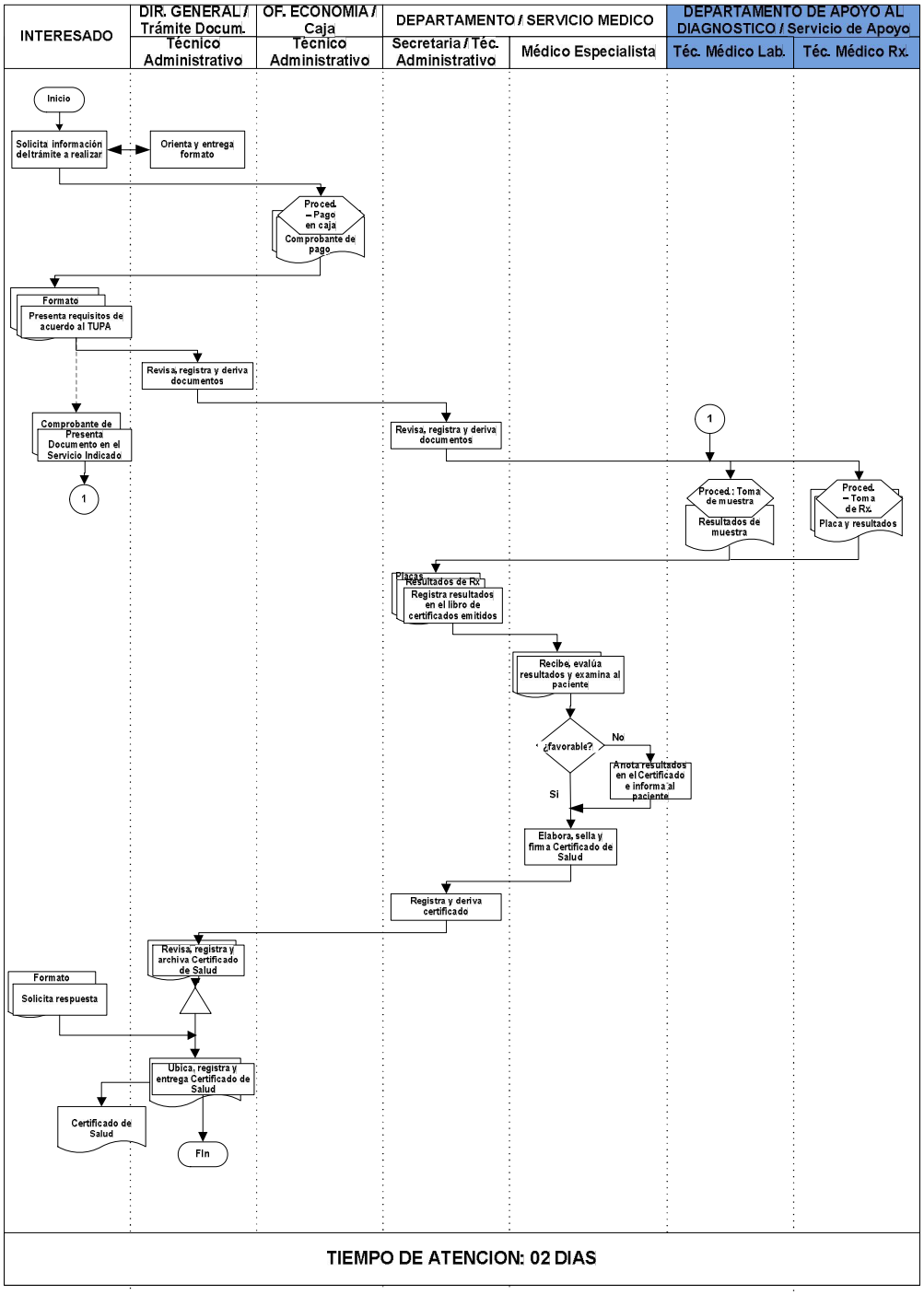
Trámite Documentario/ Técnico Administrativo	5. Revisa que los documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimiento Administrativo – TUPA, registra en el libro y deriva : Secretaría de Dpto. médico.
Tecnólogo Médico/ Laboratorio	6. Toma muestra al solicitante y procede a sacar los resultados de la muestra.
Tecnólogo Médico/ Rayos X	7. Toma placa y procede a sacar los resultados de la misma.
Dpto. Médico Secretaría	8. Registra los resultados de Patología Clínica y de Rayos X en el libro de certificados emitidos.
Médico Especialista	9. Recibe los resultados de Patología Clínica y de Rayos X, y evalúa los resultados del solicitante. 9.1 Si no es favorable los resultados, se anota en el certificado e informa al paciente, caso contrario; 9.2 Si el resultado es favorable, se elabora el Certificado de Salud, se sella y se firma.
Secretaría	10. Registra el Certificado de Salud en el libro y lo deriva.
Trámite Documentario Técnico Administrativo	11. Revisa, registra y archiva el certificado de salud. - Ubica, registra y entrega el certificado de salud y el interesado firma el cuaderno de cargo.
Fin	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Formato de solicitud revisado por el interesado	Interesado	165 (Mensual)	M
Copia de Documento Nacional de Identidad del solicitante.	Interesado	165 (Mensual)	M

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Certificado de Salud	Interesado	165 (Mensual)	M

DEFINICIONES:	Serología (Patología Clínica), es el análisis que se realiza al solicitante. Rayos X : Son las placas que se realiza al solicitante.
REGISTROS :	Solicitud Libro Registro
ANEXOS :	Flujograma Solicitud Certificado de Salud

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: CERTIFICADO DE SALUD
(Hospitales de Lima y Callao)



TIEMPO DE ATENCION: 02 DIAS

PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**Copia de Historia Clínica o Epicrisis**	FECHA:	23/01/08
		CÓDIGO:	H-4

PROPÓSITO:	Entregar la copia justificada y fedateada de Historia Clínica o Epicrisis a requerimiento del interesado.
ALCANCE:	Dirección General/Tramite documentario Oficina de Economía/caja Oficina de Estadística e Informática
MARCO LEGAL:	• Art.15 inciso I) de la Ley 26842 del 20 de julio del 1997 • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNID. DE MED.	FUENTE	RESPONSABLE
Número copias documentos	Número de copias	Trámite Documentarios	Oficina de Estadística e informática

$$\text{Expedientes atendidos} = \frac{\text{Numero de Copias Atendidas}}{\text{Numero de Copias solicitadas}}$$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del Hospital "San Bartolome" 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, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.
c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e 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.
d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.
e). Solo se emitirá la copia de Historia Clínica o epicrisis después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital
f). En caso de Perdida de la solicitud (cargo), el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar.
Trámite Documentario Técnico administrativo	1.- Orienta sobre el trámite administrativo a seguir e indica los requisitos establecidos en el TUPA así mismo entrega la solicitud según modelo al Interesado.
Interesado	2.- Llena la solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico administrativo /caja.
Caja/Técnico administrativo	3.- Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Tramite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo, y usuario), entrega comprobante de pago al interesado, y el comprobante de pago (emisor) se archiva.
Interesado	4.- Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico administrativo de trámite documentario

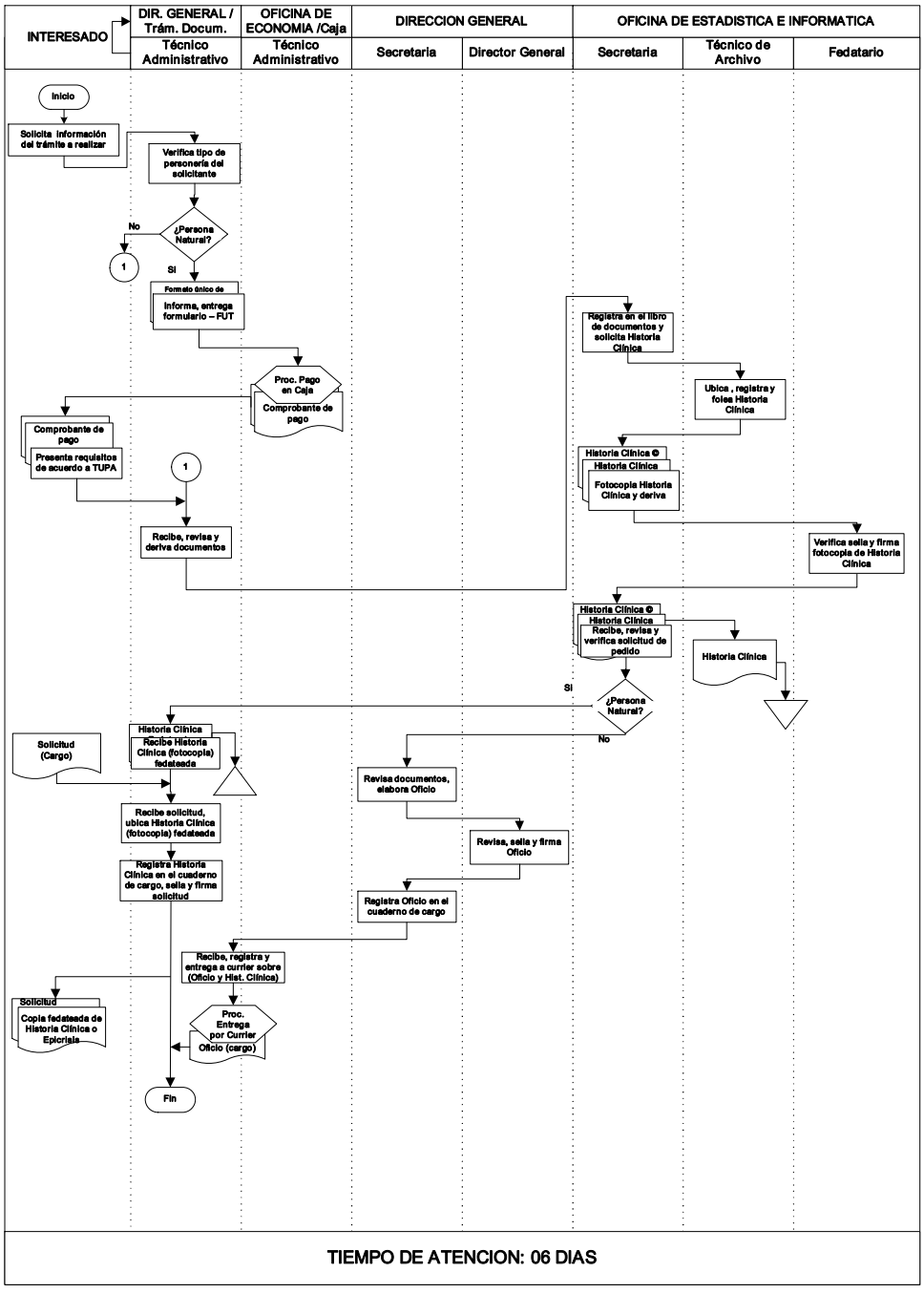
Trámite Documentario Técnico administrativo	5. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA. 6. Entrega solicitud al Técnico administrativo de estadística e informática.
Ofic..Estadística e Informática /Técnico administrativo	7. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado.
Ofic..Estadística e Informática /Técnico archivo	8. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica, y entrega al Técnico administrativo, registrando su salida en libro de registro
Ofic..Estadística e Informática /Secretaria	9.- Ubica Historia Clínica y solicitud. De estar conforme fotocopia la Historia Clínica o epicrisis
Ofic..Estadística e Informática fedatario	10.- Ubica y verifica las fotocopias con las originales de la Historia Clínica, sella y firma las fotocopias. Y entrega los documentos a secretaria.
Ofic..Estadística e Informática /Secretaria	11.- Ubica la Historia Clínica con las fotocopias fedateadas, revisa y verifica solicitud de acuerdo al pedido
Ofic..Estadística e Informática /Técnico archivo	12.- Recibe Historia Clínica y archiva en la Unidad de Archivo
Trámite/Documentario Técnico administrativo	13.- Ubica la fotocopia fedateada de la Historia Clínica 14.- Ubica solicitud, y ubica la Historia Clínica (fotocopia) fedateada 15.- Registra Historia Clínica en el cuaderno de cargo, sella y firma solicitud
Interesado	16.- Recibe la Fotocopia fedateada de la Historia Clínica o Epicrisis.
Fin	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Formato-Solicitud Dirigida al director del Hospital por el interesado o Representante legal	Interesado o Representante legal	10 (Mensual)	Mecanizado
Copia de Documento Nacional de Identidad del titular o Representante legal	Interesado o Representante legal	10 (Mensual)	Mecanizado
Historia Clínica	Interesado o Representante legal	10 (Mensual)	Mecanizado

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Copia fedateada de Historia Clínica o Epicrisis	Interesado o Representante Legal	10 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	Historia Clínica (H.C.): Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica
REGISTROS :	5. Solicitud 6. Libro de Registro / Documentario 7. Libro de Registro / Historia Clínica 4. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	3. Flujograma 2. Solicitud y Formato

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: COPIA FEDATEADA DE HISTORIA CLINICA O EPICRISIS
(Hospitales de Lima y Callao)



PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud / Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Informe Medico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico	FECHA: 14/01/08
		CÓDIGO: H-3

PROPÓSITO:	Otorgar el Documento a solicitud de parte, información respecto al estado de salud de un paciente atendido en el Hospital .
ALCANCE:	Dirección General/Tramite Documentario Oficina de Economía/ Caja Departamento de Estadística e Informática Departamento Asistencial
MARCO LEGAL:	• Art. 15º y 24º de la Ley Nº 26842 de fecha 20 de Julio de 1997. • Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud. • Numeral 44,1° del Art. 44º y Art. 45°, Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.

ÍNDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNID. DE MED.	FUENTE	RESPONSABLE
Expedientes Atendidos	Número de Informes atendido	Sistema Trámite Documentario	Oficina de Estadística e Informática

$$\text{Exped. Atendidos} = \frac{\text{Numero de Informes Atendidos}}{\text{Numero de Informes Recibidos}}$$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del Hospital "San Bartolome" 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, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.

c). Cuando el expediente presentado por el usuario no esta conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e 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.

d). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la pagina Web del Hospital.

e). Solo se emitirá el Informe Medico, psicosomático, Psicológico u Odontológico Atención después de las 24 horas de haber sido atendido en el Hospital.

f). En caso de perdida de la solicitud (cargo) el interesado deberá presentar el Documento Nacional de Identidad.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar.
Trámite Documentario/ Técnico Administrativo	1. **Hace la consulta al interesado si es persona natural o Jurídica, si es SI**: 2.-Orienta sobre el tramite administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, así mismo le hace entrega del formato – solicitud según modelo al Interesado
Interesado	3.- Llena la solicitud, adjunta a los requisitos establecidos en el TUPA, y presenta al Técnico Administrativo de Caja
Caja / Técnico Administrativo	4.- Revisa Solicitud, efectúa cobro por el derecho del Trámite Administrativo establecido en el TUPA, imprime comprobante de pago (**emisor, control administrativo y usuario)**, entrega comprobante de pago (**control administrativo y usuario)** al interesado y comprobante de pago (emisor) se archiva
Interesado	5.-Presenta solicitud, comprobante de pago y otros requisitos que establezca el TUPA al Técnico Administrativo de Trámite Documentario

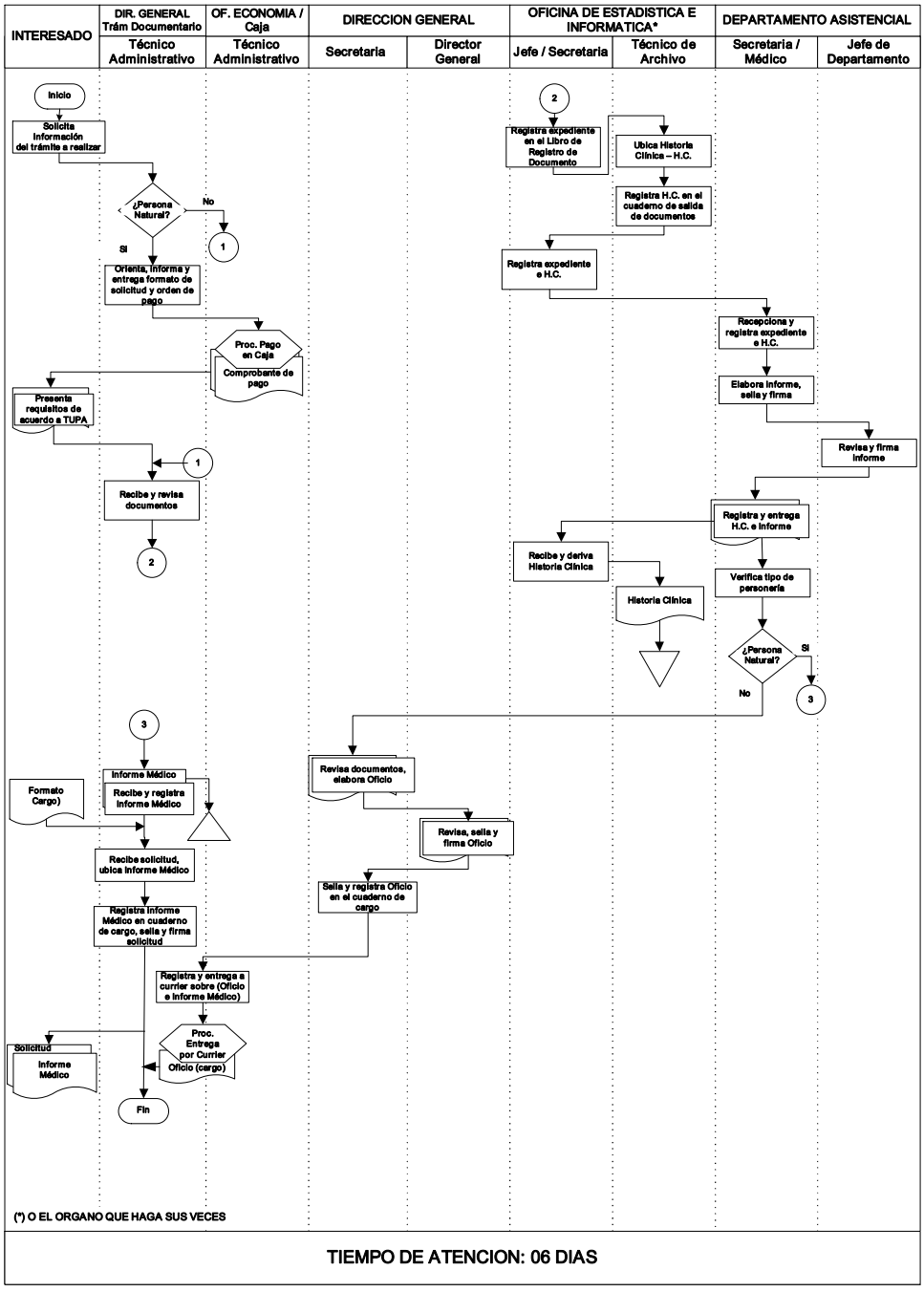
Trámite Documentario / Técnico Administrativo	6. Verifica que documentos cumplan con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, coloca sello, V° B° y fecha en la solicitud, desglosa solicitud, haciéndole entrega del cargo de la solicitud al interesado e indica tiempo de atención al trámite solicitado de acuerdo al TUPA. 7. Entrega solicitud a la Secretaria de la Oficina de Estadística e Informática.
Of. Estadística e Informática / Técnico Administrativo	8. Registra solicitud en libro, deriva solicitud al Técnico de Archivo para que ubique la Historia Clínica del interesado.
Of. Estadística e Informática / Técnico de Archivo	9. Ubica Historia Clínica, adjunta solicitud a la Historia Clínica, y entrega al Técnico Administrativo, registrando su salida en libro de registro.
Ofic.. Estadística e Informática / Secretaria	10.-Registra el expediente/solicitud y la Historia clínica y deriva a la Secretaria del . Departamento Asistencial.
Departamento Asistencial/Secretaria/ medico	11.-Recibe Historia Clínica y solicitud, verifica si la atención médica se encuentra registrada en la Historia Clínica. 11.1. De estar conforme elabora el Informe Médico, psicosomático, psicológico, odontológico con los datos registrados en la Historia Clínica. 11.2. Caso contrario elabora Informe de No Atención 12.- Elabora y sella el Informe medico, psicosomático, psicológico u odontológico.
Departamento Asistencia/Jefe de Departamento	13.-Revisa y firma el Informe Médico, psicosomático, psicológico u odontológico y deriva a secretaria.
Departamento Asistencial/Secretaria	14.-Registra y deriva el Informe psicosomático, psicológico u odontológico y entrega la Historia Clínica a la secretaria de Estadística e Informática.
Departamento Asistencial/Técnico de archivo	15.-Revisa y archiva la Historia Clínica en la Unidad de archivo
Departamento Asistencial/Secretaria	16.- Verifica el tipo de personería y si es persona Jurídica, envía a secretaria de la Dirección General.
Dirección General/ Secretaria	17.- Revisa los documentos y elabora el oficio y deriva el expediente al Director.
Dirección General/ Director General	18.- Revisa y verifica el informe y firma el Oficio.
Departamento Asistencial/Secretaria	19.- Sella y registra el Oficio en el cuaderno de cargo y deriva a tramite documentario.
Trámite Documentario/ Técnico Administrativo	20.- Registra y entrega a currier el sobre que contiene, el oficio y el Informe Médico psicosomático, psicológico u odontológico.
Fin	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1 Solicitud dirigida al Director del Hospital por el interesado o Repres. Legal, según Modelo	Interesado o Representante Legal	25 (Mensual)	Mecanizado
2. Copia de Documento Nacional de Identidad del Titular o Representante Legal	Interesado o Representante Legal	25 (Mensual)	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística e Informática	25 (Mensual)	Mecanizado

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe Médico Psicosomático, Psicológico u Odontológico	Interesado o Representante Legal	25 (Mensual)	Mecanizado

DEFINICIONES:	1. Historia Clínica (H.C.): Es un documento, donde se recoge o registra la información que procede de la práctica clínica.
REGISTROS :	8. Solicitud 9. Libro de Registro / Documentario 10.Libro de Registro / Historia Clínica 4. Cuaderno de Registro
ANEXOS :	4. Flujograma 2. Solicitud

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: INFORME MEDICO, PSICOSOMATICO, PSICOLOGICO O ODONTOLOGICO
(Hospitales de Lima y Callao)



PROCESO: Protección, recuperación y rehabilitación de la salud/ Recuperación y rehabilitación de la salud.			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Constancia de Defunción	FECHA:	07-10-2009
		CÓDIGO:	H-06

PROPÓSITO:	SATISFACER EL REQUERIMIENTO DE CONSTANCIA DE DEFUNCIÓN EN TÉRMINOS DE CALIDAD, EFECTIVIDAD, EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD.
ALCANCE:	UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO, CAJA, OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA Y DEPARTAMENTOS MÉDICOS DE ATENCIÓN FINAL.
MARCO LEGAL:	• LEY Nº 26842, LEY GENERAL DE SALUD, ART. 13º, 15º Y 24º INC F). • DECRETO SUPREMO Nº 015-1998-PCM. • REGLAMENTO DE INSCRIPCION DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL, ART.3º. • DECRETO SUPREMO Nº 013-2009-SA.

ÍNDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
NÚMERO DE CONSTANCIAS DE DEFUNCIÓN ENTREGADAS (0 MENSUAL)	NUMERO CONSTANCIA DE DEFUNCIÓN ENTREGADA	CUADERNO DE REGISTRO DE ENTREGA DE CONSTANCIAS DE DEFUNCIÓN.	DEPARTAMENTOS MÉDICOS

Expedientes atendidos = $\frac{\text{Número de constancias de defunción atendidos}}{\text{Número de constancias de defunción recibidas}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del Hospital “San Bartolomé” 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, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.
c). El solicitante, sea titular o representante legal, deberá identificarse con su D.N.I. para realizar el trámite.
d). Cuando el expediente presentado por el usuario no está conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de ”documento incompleto” e 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.
e). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la página Web del Hospital.
f). En caso de pérdida de la solicitud (cargo), el interesado deberá presentar el DNI (completo).

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. (1 minuto)
Unidad de tramite documentario / técnico administrativo	Verifica acreditación del interesado, lo orienta sobre el procedimiento administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al tupa, así mismo entrega el formulario de solicitud. (5 minutos)
Interesado	Paga derecho de trámite en caja. (2 minutos)
Caja / técnico administrativo	Efectúa el cobro por el derecho de trámite administrativo establecido en el tupa, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al requeriente y comprobante de pago (emisor) se archiva. (5 minutos)
Interesado	Llena solicitud, adjunta comprobante de pago y otros requisitos que indique el tupa y lo presenta por la unidad de trámite documentario. (5 minutos)
Unidad de tramite documentario / técnico administrativo	Verifica que los documentos cumplan con los requisitos establecidos en el TUPA, coloca sello de vºbº y fecha en la solicitud, elabora la hoja de ruta y envía el expediente a la O.E.I el mismo día a cualquier hora dentro del horario de oficina. (5 minutos)
O.E.I./ secretaria	Registra hoja de ruta y documento en el sistema de trámite documentario. (5 minutos)

O.E.I /jefe	Solicita historia clínica a archivo para que se entregue al departamento responsable de elaborar la constancia de defunción. (5 minutos)
O.E.I /tecnico de archivo	Ubica la historia clínica, registra su salida y remite la historia clínica a O.E.I. (10 minutos)
O.E.I/ secretaria	Registra, adjunta Historia Cínica solicitud y remite expediente a departamento médico correspondiente. (5 minutos)
Departamento médico / secretaria	Registra expediente e historia clínica y lo remite a medico responsable. (5 minutos)
Departamento médico/ medico	Elabora constancia de defunción en base a la Historia Cínica y la remite al jefe del departamento medico (15 minutos)
Departamento médico /jefe	Revisa, visa la constancia de defunción, y le entrega a la secretaria del departamento (15 minutos)
Departamento médico / secretaria	Registra, entrega Historia Cínica y copia de la constancia de defunción a la secretaria de O.E.I., la constancia de defunción original la remite a la unidad de trámite documentario. (7 minutos)
O.E.I./ secretaria	Recibe Historia Cíinica con copia de la constancia de defunción la cual la adjunta y la remite a técnico de archivo. (5 minutos)
Unidad de tramite documentario / técnico administrativo	Recepciona constancia de defunción original, la archiva y hace efectiva la entrega de la constancia al interesado. (5 minutos)

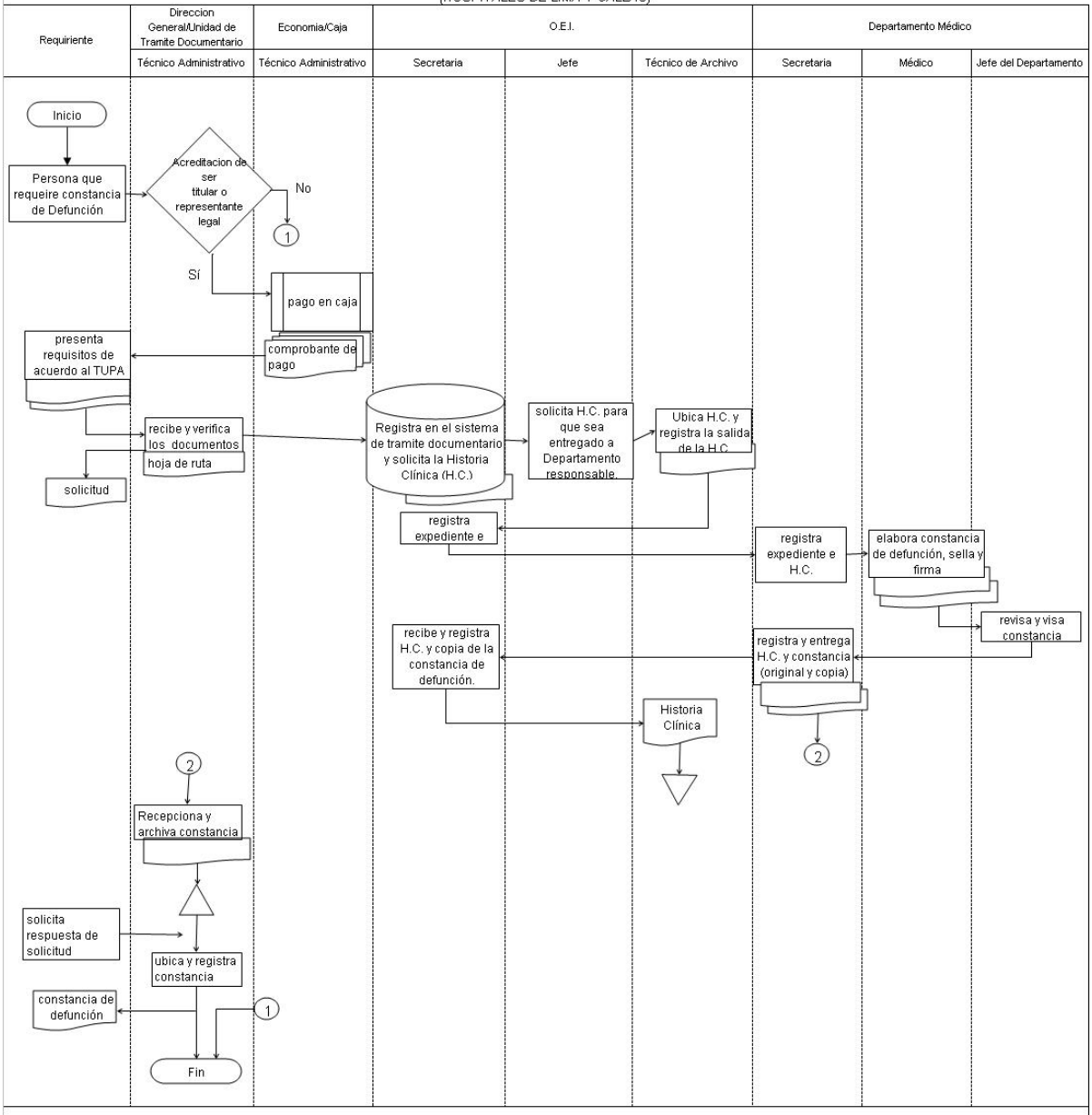
entradas			
nombre	fuente	frecuencia	tipo
Solicitud de constancia	Unidad de tramite documentario	0 d	manual

salidas			
nombre	destino	frecuencia	tipo
Constancia de defunción	Requeriente unidad de tramite documentario	0 d	manual

Definiciones : **O.E.I= Oficina de Estadística e Informática**

Registros :	Software de trámite documentario, hoja de ruta, formato de solicitud, cuadernos de registro.
Anexos :	Flujograma, formato de solicitud y formato de constancia de defunción.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: CONSTANCIA DE DEFUNCION
(HOSPITALES DE LIMA Y CALLAO)



TIEMPO DE ATENCION: 07 DIAS

PROCESO: Protección, recuperación y rehabilitación de la salud/ Recuperación y rehabilitación de la salud.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Constancia de Nacimiento	FECHA :	07/10/2009
		CÓDIGO:	H-05

PROPÓSITO :	Satisfacer el requerimiento de constancia de nacimiento por la usuaria en términos de calidad, efectividad, eficiencia y oportunidad.
ALCANCE :	Unidad de trámite documentario, caja y oficina de estadística e informática: unidad de estadística y banco de datos.
MARCO LEGAL :	• Ley nº 26842, ley general de salud, art. 13º, 15º y 24º inc f). • Decreto supremo nº 015-1998-PCM. • Reglamento de inscripción del registro nacional de identificación y estado civil, art.3º. • Decreto Supremo Nº 013-2009-SA.

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Número de constancias de nac. entregadas (26 mensual aprox.)	Numero de constancia de nacimiento entregada	Cuaderno de registro de entrega de constancias de nacimiento.	Oficina de Estadística e Informática

Expedientes atendidos = $\frac{\text{Número de Constancias de nacimiento Atendidos}}{\text{Número de Constancias de nacimiento Recibidas}}$

NORMAS

a). Los expedientes relacionados con la atención de los procedimientos administrativos del TUPA del Hospital "San Bartolomé" 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, deberá efectuarse con la celeridad del caso, que permita el cumplimiento del tiempo establecido en el TUPA, salvo causas debidamente comprobadas.
c). El solicitante, sea titular o representante legal, deberá identificarse con su D.N.I. para realizar el trámite.
d). Cuando el expediente presentado por el usuario no está conforme a lo establecido en el TUPA, este deberá ser recepcionado por trámite documentario o la que haga sus veces, así mismo deberá de colocar al expediente sello de "documento incompleto" e 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.
e). Deberá de exhibir en los lugares de atención al público, paneles publicitarios con información relacionada a los procedimientos administrativos (denominación, requisitos, costo y plazo de atención) establecidos en el TUPA, así mismo dicha información deberá estar registrada en la página Web del Hospital.
f). En caso de pérdida de la solicitud (cargo), el interesado deberá presentar el DNI (completo).

	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Inicio	Interesado solicita información del trámite administrativo a realizar. (1 minuto)
Unidad de tramite documentario / técnico administrativo	Verifica acreditación del interesado, lo orienta sobre el procedimiento administrativo a seguir e indica los requisitos a presentar de acuerdo al tupa, así mismo entrega el formulario de solicitud. (5 minutos)
Interesado	Paga derecho de trámite en caja. (2 minutos)
Caja / técnico administrativo	Efectúa el cobro por el derecho de trámite administrativo establecido en el tupa, imprime comprobante de pago (emisor, control administrativo y usuario), entrega comprobante de pago (control administrativo y usuario) al requeriente y comprobante de pago (emisor) se archiva. (5 minutos)
Interesado	Llena solicitud, adjunta comprobante de pago y otros requisitos que indique el tupa y lo presenta por la unidad de trámite documentario. (5 minutos)
Unidad de tramite documentario / técnico administrativo	Verifica que los documentos cumplan con los requisitos establecidos en el tupa, coloca sello de vºbº y fecha en la solicitud, entrega cargo a interesado, elabora la hoja de ruta y envía el expediente a la O.E.I el mismo día a cualquier hora dentro del horario de oficina. (5 minutos)
O.E.I./ secretaria	Registra hoja de ruta y documento en el sistema de trámite documentario. (5 minutos)

O.E.I /técnico administrativo	Elabora y remite al jefe de O.E.I. la constancia de nacimiento (10 minutos)
O.E.I /jefe	Revisa, firma y sella la constancia de nacimiento. (5 minutos)
O.E.I./ secretaria	Archiva copia de la constancia y el original es remitida a la Unidad de Trámite Documentario. (5 minutos)
Unidad de tramite documentario / técnico administrativo	Recepciona, archiva expediente y hace efectiva la entrega de la constancia de nacimiento al interesado. (5 minutos)

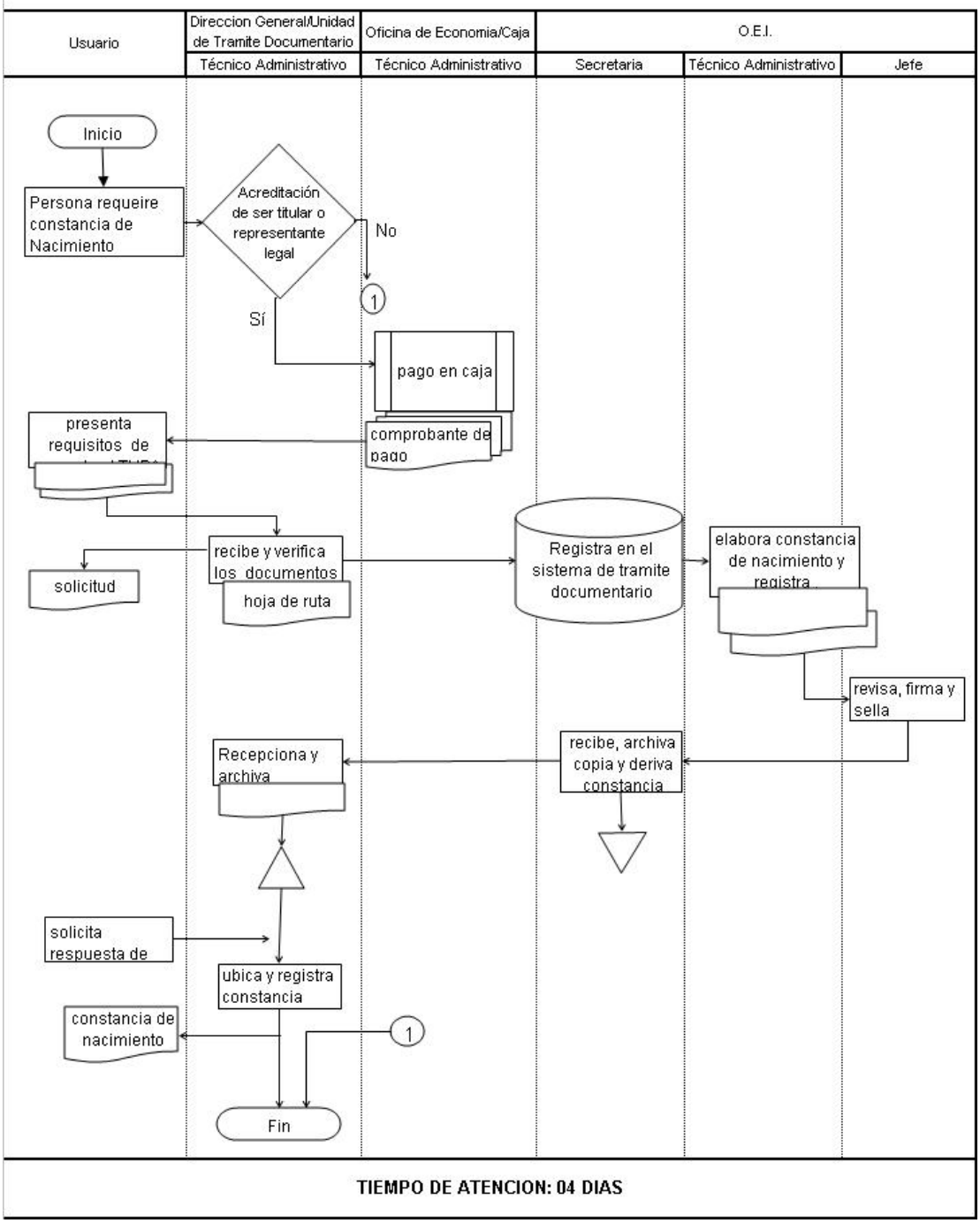
entradas			
nombre	fuente	frecuencia	tipo
Solicitud de constancia	Unidad de tramite documentario	2 d	automatizado

salidas			
nombre	destino	frecuencia	tipo
Constancia de nacimiento	Interesado	2 d	automatizado

Definiciones :	**O.E.I= Oficina de Estadística e Informática**
Registros :	Software de trámite documentario, hoja de ruta, formato de solicitud, cuadernos de registro.
Anexos :	Flujograma, formato de solicitud y formato de constancia de nacimiento

PROCEDIMIENTO CONSTANCIA DE NACIMIENTO

(HOSPITALES DE LIMA Y CALLAO)



TIEMPO DE ATENCION: 04 DIAS

Constancia de Defunción

Departamento……

Servicio……..

El médico que suscribe hace constar por medio del presente que atendió o certifico que el (la) paciente……de…...meses/años de edad cumplidos, con historia clínica Nº ……. habiéndole otorgado el certificado de defunción en el cual se indicó como diagnostico definitivo de fallecimiento……., el mismo fue otorgado el ……de……del año …….

Se expide la presente constancia a los fines del interesado.

Lima,……..de……del año 2009

DATOS DEL SOLICITANTE

APELLIDOS Y NOMBRES ……..Nº EXP:……

DNI:…….. ……

GRADO DE PARENETESCO: …….. ……

Lima,……..de……del año 2009.

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTROLOME"

I. Datos del Solicitante:

SEÑOR DIRECTOR DEL HONADOMANI "SAN BARTOLOME" YO ……
……..I DENTIFICADO CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI / OTROS)……Nº……., DOMICILIADO EN…… ……..,CON EL DEBIDO RESPETO ME PRESENTO Y EXPONGO.
DE ACUERDO AL TEXTO UNICO DE PROCEDOIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SOLICITO A USTED:

1) CONSTANCIA DE ATENCION:

   HOSPITALIZACION ☐ AMBULATORIA ☐ EMERGENCIA ☐

2) COPIA DE:

   HISTORIA CLINICA ☐ EPICRISIS ☐

3) INFORMES:

   MEDICO ☐ PSICOSOMATICO ☐ PSICOLOGICO ☐ ODONTOLOGICO ☐

4) CERTIFICADO DE SALUD: ☐

5) CERTIFICADO DE DEFUNCION: ☐

6) CONSTANCIA DE NACIMIENTO: ☐

II. Datos del Paciente (llenar en caso de que el solicitante no sea el paciente):

Apellidos y Nombres:……
Nº de Historia Clínica:……..

III. En caso de solicitar Constancia de Nacimiento:

Apellidos y Nombres de la Madre:……..
Nº de Historia Clínica de la Madre:……
Fecha de Nacimiento del Niño (a):……..

NOTA: El solicitante, sea titular o representante legal, deberá identificarse con su D.N.I. para cualquiera de los trámites que realice.

FIRMA:

……

APELLIDOS Y NOMBRES:……..

Lima,……..…… **Nº DE DOCUMENTO:** ……..

CARGO

APELLIDOS Y NOMBRES: ……..Nº EXP:……..

PROCEDIMIENTO SOLICITADO:……FECHA DE ENTREGA: ……

Lima,…….....

SELLO Y FIRMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO