



PROCEDIMIENTO CONSTANCIA DE ATENCION

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:	<ul style="list-style-type: none"> • Arts. 13°, 15° inciso i) de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado el 20-07-97. • Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud. • Numeral 44,1° del Art. 44° y Art. 45°, Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.

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 trámite 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 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.

PROCEDIMIENTO CONSTANCIA DE ATENCION

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.
Of. Estadística e Informática / Jefe de Oficina	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 / Técnico Administrativo	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 Estadística e Informática.
Trámite Documentario / 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.
Interesado	13. Revisa y archiva temporalmente los documentos en espera del interesado.
Trámite Documentario / Técnico Administrativo	14. Solicita entrega de Constancia y presenta el cargo de la solicitud o Documento Nacional de Identidad
Fin	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.

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 CONSTANCIA DE ATENCION

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

